



TESIS– TI 142307

**Kepuasan kualitas layanan Akademik pada Perguruan
Tinggi Swasta KOPERTIS VII Wilayah Surabaya Program
Studi Teknik Industri**

AKHMAD WASIUR RIZQI
02411650054042

DOSEN PEMBIMBING
Dr.Ir. Bambang Syairudin, MT
Erwin Widodo, S.T.,M.Eng, Dr.Eng

PROGRAM MAGISTER
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN REKAYASA
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



TESIS - TI 142307

**QUALITY OF ACADEMIC SERVICES IN HIGHER
EDUCATION KOPERTIS VII SURABAYA REGION
DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING**

AKHMAD WASIUR RIZQI

02411650054042

SUPERVISOR

Dr. Ir. BAMBANG SYAIRUDIN, M.T
Dr.Eng, ERWIN WIDODO, S.T, M.Eng

MAGISTER PROGRAM
ENGINEERING MANAGEMENT CONCENTRATION
DEPARTEMEN OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

**KEPUASASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PADA PERGURUAN
TINGGI SWASTA KOPERTIS VII WILAYAH SURABAYA PROGRAM STUDI
TEKNIK INDUSTRI**

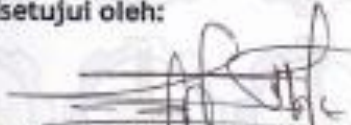
Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Teknik (MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

Oleh :


AKHMAD WASILUR RIZQI
NRP. 02411650054042

Tanggal Ujian : 08 Agustus 2018
Periode Wisuda : September 2018


Disetujui oleh:

1. 
Dr. Ir. Bambang Syairudin, M.T.
NIP: 196310081990021001

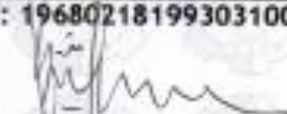
(Pembimbing)

2. 
Dr. Eng. Erwin Widodo, S.T., M.Eng.
NIP: 197405171999081002

(Co-Pembimbing)

3. 
Dr. Ir. I Ketut Gunarta, M.T.
NIP: 196802181993031002

(Penguji 1)

4. 
Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc.
NIP: 195904301983031001

(Penguji 2)



Dekan Fakultas Teknologi Industri,

Dr. Bambang Lelono Widjiantoro, S.T., M.T.
NIP: 196905071995121001

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Wasiur Rizqi

NRP : 02411650054042

Program Studi : Magister Teknik Industri – ITS

Menyatakan bahwa tesis dengan judul:

“KEPUASAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PADA PERGURUAN TINGGI
SWASTA KOPERTIS VII WILAYAH SURABAYA PROGRAM STUDI TEKNIK
INDUSTRI”

adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Seluruh referensi yang dikutip dan dirujuk telah saya tulis secara lengkap di daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Surabaya, Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,



Akhmad Wasiur Rizqi
02411650054042

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Kepuasan Kualitas Layanan Akademik Pada Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Vii Wilayah Surabaya Jurusan Teknik Industri”* Tesis ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan, dukungan, petunjuk, serta bimbingan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaiannya. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. ALM Abah dan Ibu selaku orang tua, Ayah H Fauzi dan Ibu HJ Lilik Zuliana serta keluarga penulis yang tidak terganti oleh apapun dan atas doa, suport dan juga kasih sayang yang selalu ada hingga saat ini.
2. Dr.Ir. Bambang Syairudin, MT dan Erwin Widodo, S.T.,M.Eng, Dr.Eng. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan perhatian memberikan arahan, saran, motivasi, ilmu kepada penulis dalam proses penyusunan tesis ini dan mendengarkan keluhan penulis selama proses penyusunan tesis.
3. Dr. I Ketut Gunarta, M.T._dan Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc selaku dosen penguji atas saran dan masukan yang diberikan di setiap tahap penyusunan tesis ini.
4. Bapak Erwin Widodo, ST, M.Eng. Dr.Eng selaku Ketua Program Pascasarjana Teknik Industri dan seluruh jajaran staf pengajar Departemen Teknik Industri- Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang telah memberikan ilmu berharga selama masa perkuliahan.
5. Istri Tercinta Nurul Auliyah,SE. yang telah mensupport dan membantu saya selama ini, memberi masukan dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung.
6. Serta rekan-rekan Magister Teknik Industri ITS 2016 Ganjil yang sudah berjuang bersama penulis selama menempuh pendidikan S2.
7. Rekan-rekan perkuliahan di Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya dari berbagai angkatan, terimakasih atas dukungan ilmu, diskusi dan suport yang diberikan.
8. Semua pihak yang belum disebutkan, terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan tesis ini. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi perbaikan penyusunan laporan sejenis di masa yang akan datang.

Surabaya, Agustus 2018

Penulis

(Halaman Sengaja Dikosongkan)

Kepuasan Kualitas Layanan Akademik Pada Perguruan Tinggi Swasta KOPERTIS VII Wilayah Surabaya Program Studi Teknik Industri

Nama : Akhmad Wasiur Rizqi
NRP : 02411650054042
Pembimbing : Dr.Ir. Bambang Syairudin, MT
Erwin Widodo, S.T.,M.Eng, Dr.Eng

ABSTRAK

Pendidikan tinggi merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa pendidikan. Dalam rangka mewujudkan iklim Pendidikan yang berkualitas, pendidikan tinggi harus secara aktif membangun sistem penjaminan mutu internal. Untuk membuktikan bahwa sistem penjaminan mutu internal telah dilaksanakan dengan baik dan benar, pendidikan tinggi harus diakreditasi oleh lembaga penjaminan mutu eksternal BAN-PT. Faktanya dari 13 Program Studi Teknik Industri pada pendidikan tinggi swasta di Surabaya, Program Studi Teknik Industri yang terakreditasi A sebesar 24%, Program Studi Teknik Industri yang terakreditasi B sebesar 38% dan Program Studi Teknik Industri terakreditasi C sebesar 38%. Oleh sebab itu pendidikan tinggi harus terus meningkatkan kualitas layanan akademik. Random sampling dilakukan untuk mendapatkan sampel masing-masing 1 Perguruan Tinggi program Studi Teknik Industri yang terakreditasi A, B dan C yang kemudian dihitung menggunakan rumus slovin dengan $\alpha = 5\%$. Didapatkan Teknik Industri Universitas Surabaya sebanyak 169 responden, Teknik Industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya sebanyak 157 responden dan Teknik Industri Universitas WR Supratman sebanyak 57 responden. Berdasarkan hasil *customer satisfaction index* diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Surabaya sebesar 54,8%, Teknik Industri Institut Teknologi Adhi Tama sebesar 60% dan Teknik Industri Universitas Universitas WR Supratman sebesar 58%. Berdasarkan analisis IPA terdapat Atribut prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan pada Teknik Industri Universitas Surabaya adalah pada atribut *responsiveness* *Tangible* (fasilitas parkir). *Responsiveness* (Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa, Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa). *Assurance* (Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat). *Empaty* (Kepedulian dan keramahan karyawan, Pegawai dan dosen memberi motivasi). Atribut yang perlu dilakukan pada Teknik Industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya adalah *Tangible* (koleksi buku dan ruang baca), *Reliability* (ketersediaan silabus, penyusunan kurikulum). *Empaty* (Kemudahan menghubungi dosen pembimbing, Dosen Pegawai dan memberi kepedulian dan keramahan. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada Teknik Industri Universitas WR Supratman adalah *Tangible* (keberadaan taman public space), *Reliability* (ketersediaan silabus,penyesuaian kurikulum dengan lapangan kerja). *Responsiveness* (Kemudahan dalam kegiatan konseling). *Assurance* (akreditasi program studi, Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dan Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat)

Kata kunci : *Servqual, Importance Performance Analysis, customer satisfaction index*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Quality Of Academic Services in Higher Education KOPERTIS VII Surabaya Region Department Of Industrial Engineering

Name : Akhmad Wasiur Rizqi
NRP : 02411650054042
Supervisor : Dr.Ir. Bambang Syairudin, MT
Erwin Widodo, S.T.,M.Eng, Dr.Eng

ABSTARCT

Higher education is one of the organizations engaged in education services. In order to realize a quality education climate, higher education must actively build an internal quality assurance system. To prove that the internal quality assurance system has been carried out properly and correctly, higher education must be accredited by the BAN-PT external quality assurance agency. The fact is from 13 Industrial Engineering Study Programs in private tertiary education in Surabaya, Industrial Engineering Study Program accredited A by 24%, Industrial Engineering Study Program accredited B by 38% and Industrial Engineering Study Program accredited C by 38%. Therefore, higher education must continue to improve the quality of academic services. Random sampling is done to get a sample of each of the 1 College of Industrial Engineering Study programs accredited A, B and C which are then calculated using the Slovin formula with $\alpha = 5\%$. University of Surabaya Industrial Engineering obtained 169 respondents, Industrial Engineering of Adhi Tama Surabaya Institute of Technology as many as 157 respondents and Industrial Engineering of WR Supratman University as many as 57 respondents. Based on the results of the customer satisfaction index, it is known that the level of student satisfaction on the quality of academic services at the University of Surabaya Industrial Engineering Study Program was 54.8%, Industrial Engineering Study Program at Adhi Tama Institute of Technology at 60% and Industrial Engineering at the University of WR Supratman University at 58%. Based on the IPA analysis, the main priority attributes that need to be improved at the University of Surabaya are the Tangible responsiveness attributes (parking facilities). Responsiveness (Responsiveness of lecturers and employees in responding to student criticism and suggestions, Ease in student guidance and counseling activities). Assurance (Campus readiness in emergency response activities). Empaty (Caring and friendliness of employees, employees and lecturers giving motivation). Attributes that need to be improved at the Adhi Tama Surabaya Institute of Technology are Tangible (book collection and reading room), Reliability (availability of syllabus, curriculum preparation). Empaty (Ease of contacting supervisors, Employee Lecturers and giving care and friendliness. Attributes that need to be improved at WR Supratman University are Tangible (existence of public space park), Reliability (availability of syllabus, adjustment of curriculum with employment). Responsiveness (Ease of activity counseling) Assurance (accreditation of study programs, ability of lecturers to deliver lectures and campus readiness in emergency response activities).

Keywords: *Servqual, Importance Performance Analysis, customer satisfaction index*

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Sistematika penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 BAN-PT	13
2.1.1 Standar 1. Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran, Serta Strategi Pencapaian.....	16
2.1.2 Standar 2. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, Dan Penjaminan Mutu.....	16
2.1.3 Standar 3. Mahasiswa dan Lulusan	17
2.1.4 Standar 4. Sumber Daya Manusia	18
2.1.5 Standar 5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik.....	18
2.1.6 Standar 6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi	18
2.1.7 Standar 7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat, dan Kerjasama	19
2.2 Service Quality	19
2.3 Analisis Gap	23
2.3.1 Model Gap <i>Servqual</i>	24
2.3.2 Perhitungan Nilai Gap	25
2.4 Kepuasan Mahasiswa.....	26
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa	27
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	28
2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
2.7 Uji Kecukupan Data	32

2.8	Uji Validitas	33
2.9	Uji Reliabilitas.....	34
2.10	Penelitian Terdahulu	34
2.11	Posisi Penelitian	38
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1	Identifikasi Awal	41
3.1.1	Studi Literatur	41
3.1.2	Studi Lapangan.....	41
3.2	Perumusan Research Question	42
3.3	Perancangan Kuesioner.....	42
3.4	Pengumpulan Data.....	44
3.5	Metode <i>Sampling</i>	45
3.6	Pengolahan Data.....	46
3.7	Tahap Analisis Hasil.....	47
3.8	Tahap Penarikan Kesimpulan.....	48
3.9	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	49
BAB 4	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Profil KOPERTIS VII.....	51
4.2	Pengumpulan Data.....	51
4.3	Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Responden.....	52
4.3.1	Demografi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi	52
4.3.2	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3.3	Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Semester	55
4.4	Pengolahan Data Lanjut.....	56
4.4.1	Uji Validitas	56
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.4.3	<i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	60
4.5	Pengolahan Hasil Kuesioner SERVQUAL.....	63
4.6	Kuadran Kepentingan dan Kinerja	66
4.6.1	<i>Customer Satisfaction Index</i>	72
BAB 5	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	77
5.1	Analisis Demografi Responden.....	77
5.1.1	Demografi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi	77
5.1.2	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77

5.1.3	Demografi Responden Berdasarkan Semester	78
5.2	Uji Validitas	78
5.3	Uji Reliabilitas.....	78
5.4	Analisis Atribut Kritis.....	78
5.5	Customer Satisfaction Index	89
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1	Kesimpulan	91
6.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		93

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Tingkat Pendidikan Dosen wilayah KOPERTIS VII	6
Gambar 2.1 Gap Servqual (Tjiptono, 2008)	25
Gambar 2.2 The Importance-Performance Analysis matrix (Martilla, J and James, J., 1977)	30
Gambar 3.1 Flowchat Penelitian.....	50
Gambar 4.1 Persentase Responde Berdasarkan Perguruan Tinggi.....	53
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Universitas WR. Supratman	53
Gambar 4.3 Responden berdasarkan jenis kelamin ITATS	54
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Universitas Surabaya	54
Gambar 4.5 Responden berdasarkan semester Universitas WR. Supratman	55
Gambar 4.6 Responden berdasarkan semester ITATS	55
Gambar 4.7 Responden berdasarkan semester Universitas Surabaya.....	56
Gambar 4.8 Kuadran Kepentingan dan kinerja Universitas WR Supratman	67
Gambar 4.9 Kuadran Kepentingan dan kinerja ITATS.....	68
Gambar 4.10 Kuadran Kepentingan dan kinerja Universitas Surabaya.....	70

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Akreditasi Perguruan Tinggi Swasta Kopertis 7 Wilayah Surabaya	3
Tabel 1.2 Perguruan Tinggi Swasta Kopertis 7 Wilayah Surabaya yang Belum Terakreditasi	4
Tabel 1.3 Perguruan Tinggi Jurusan Teknik Industri Di Perguruan Tinggi Swasta Surabaya.....	5
Tabel 2.1 Atribut Pedoman Penilaian Istrumen Akreditasi Program Sarjana	13
Tabel 2.2 Atribut Penelitian Metode SERVQUAL	21
Tabel 2.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 2.4 Posisi Penelitian	38
Tabel 3.1 Atribut Kuesioer Servqual	43
Tabel 3.2 Sebaran Jumlah Sampel Perguruan Tinggi KOPERTIS VII wilayah Surabaya Prodi Teknik Industri.....	46
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 4.2 Tingkat Harapan	58
Tabel 4.3 Uji Reliabel Tingkat Kinerja	59
Tabel 4.4 Uji Reliabel Tingkat Harapan	60
Tabel 4.5 Hasil Mean Tiap Atribut. Teknik Industri Universitas Surabaya.....	61
Tabel 5.1 Deskripsi Atribut 4 Universitas WR Supratman	79
Tabel 5.2 Deskripsi Atribut 10 Universitas WR Supratman	80
Tabel 5.3 Deskripsi Atribut 11 Universitas WR Supratman	80
Tabel 5.4 Deskripsi Atribut 14 Universitas WR Supratman	81
Tabel 5.5 Deskripsi Atribut 15 Universitas WR Supratman	81
Tabel 5.6 Deskripsi Atribut 16 Universitas WR Supratman	82
Tabel 5.7 Deskripsi Atribut 18 Universitas WR Supratman	82
Tabel 5.8 Deskripsi Atribut 3 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	83
Tabel 5.9 Deskripsi Atribut 9 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	83
Tabel 5.10 Deskripsi Atribut 10 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	84
Tabel 5.11 Deskripsi Atribut 11 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	84
Tabel 5.12 Deskripsi Atribut 19 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	85
Tabel 5.13 Deskripsi Atribut 20 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	85
Tabel 5.14 Deskripsi Atribut 21 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	86
Tabel 5.15 Deskripsi Atribut 6 Universitas Surabaya.....	86
Tabel 5.16 Deskripsi Atribut 12 Universitas Surabaya.....	87
Tabel 5.17 Deskripsi Atribut 14 Universitas Surabaya.....	87
Tabel 5.18 Deskripsi Atribut 18 Universitas Surabaya.....	88
Tabel 5.19 Deskripsi Atribut 20 Universitas Surabaya.....	88
Tabel 5.20 Deskripsi Atribut 21 Universitas Surabaya.....	88

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada pendahuluan akan dibahas beberapa hal yang berkaitan dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa pendidikan. Pada era globalisasi tantangan terhadap perguruan tinggi semakin meningkat. Pendidikan tinggi senantiasa dituntut dapat memberikan pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Selain itu pendidikan tinggi juga berfungsi untuk menghasilkan sivitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil dan berdaya saing melalui pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mengelola Ipteks. Untuk menopang dedikasi dan fungsi tersebut, perguruan tinggi harus mampu mengatur diri sendiri dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin kualitas secara terus menerus, baik masukan, proses maupun keluaran berbagai program dan layanan yang diberikan.

Dalam rangka mewujudkan iklim Pendidikan yang berkualitas, perguruan tinggi harus secara aktif membangun sistem penjaminan mutu internal. Untuk membuktikan bahwa sistem penjaminan mutu internal telah dilaksanakan dengan baik dan benar, perguruan tinggi harus diakreditasi oleh lembaga penjaminan mutu eksternal. Dengan sistim penjaminan mutu yang baik, perguruan tinggi akan mampu meningkatkan kualitas serta mengembangkan diri sebagai institusi akademik dan kekuatan moral masyarakat secara berkelanjutan

Untuk menjalankan fungsi dan mencapai tujuan pendidikan tersebut, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi melakukan standarisasi mutu pendidikan tinggi melalui suatu badan akreditasi pemerintah (BAN PT) yang dibentuk oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 1995 dengan tugas melakukan akreditasi terhadap perguruan tinggi (Kepmendikbud nomor 0224/U/1995). BAN PT menjadi lembaga akreditasi independen yang bermartabat, kredibel, dan akuntabel serta menjadi rujukan nasional dan internasional dalam mendukung terwujudnya sistem pendidikan tinggi yang unggul dan berkarakter.

Dalam proses akreditasi nasional, BAN-PT memiliki Kriteria untuk mengevaluasi serta menilai komitmen yang dijabarkan dalam sejumlah standar akreditasi. Aspek tersebut dikelompokkan dalam 7 standart sebagai berikut :

Standar 1. Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian

Standar 2. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu

Standar 3. Mahasiswa dan lulusan

Standar 4. Sumber daya manusia

Standar 5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik

Standar 6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi

Standar 7. Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama.

Adanya perubahan pada sistem pendidikan Nasional sejak tahun 2003, menyatakan secara tegas bahwa sifat akreditasi bergeser dari sukarela menjadi wajib. Dalam sistem tersebut juga dinyatakan bahawa satuan pendidikan wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu akan kualitas diperguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri perguruan tinggi yang bersangkutan, perguruan tinggi berwenang untuk menyusun rencana strategis, menjalankan, serta mengendalikan sendiri tanpa campur tangan dari Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kemenristek Dikti. Dimasa mendatang “mutu” suatu perguruan tinggi tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan tergantung pada penilaian stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan).

Melalui akreditasi perguruan tinggi akan memperoleh nilai atau status akreditasi. Status akreditasi menjadi suatu cerminan kinerja perguruan tinggi yang bersangkutan dan menggambarkan kualitas, serta relevansi suatu program studi dan institusi perguruan tinggi. Setelah program studi dan institusi diakreditasi. maka akan memperoleh nilai akreditasi dan saran-saran dari asesor dalam rangka peningkatan kualitas. Dengan demikian nilai akreditasi dan saran-saran asesor akan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas dimasa yang akan datang.

Koordinasi perguruan tinggi swasta wilayah VII merupakan Lembaga yang mengkoordinir Perguruan Tinggi dan diberi nama KOPERTIS VII (Koordinasi Perguruan Tinggi) berkantor di Jl. Airlangga no. 8 Surabaya. Wilayah kerja meliputi 7 (tujuh) propinsi yaitu : Jawa Timur, Bali, NTB, NTT, Kalsel, Kalteng dan Kaltim. Pada wilayah Surabaya, KOPERTIS VII menanungi 77 perguruan tinggi swasta. Berdasarkan data yang dihimpun BAN-PT tahun 2017 diketahui bahwa pada KOPERTIS VII wilayah Surabaya terdapat 77 PTS. Perguruan Tinggi tersebut antara lain terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Akreditasi Perguruan Tinggi Swasta Kopertis 7 Wilayah Surabaya

NO	PERGURUAN TINGGI	AKREDITASI
1	Universitas Kristen Petra	A
2	Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya	A
3	Universitas Surabaya	A
4	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya	A
1	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	B
2	Universitas Narotama	B
3	Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	B
4	Universitas Bhayangkara Surabaya	B
5	Universitas Muhammadiyah Surabaya	B
6	Universitas Katolik Darma Cendika	B
7	Universitas PGRI Adi Buana	B
8	Universitas Hang Tuah	B
9	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim	B
10	Universitas Ciputra Surabaya	B
11	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya	B
12	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika	B
13	Sekolah Tinggi Teknik Surabaya	B
14	Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Aws	B
15	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPAN	B
16	Politeknik Ubaya	B
1	Universitas Yos Sudarso	C
2	Universitas Dr Soetomo	C
3	Universitas 45 Surabaya	C
4	Universitas Widya Kartika	C
5	Universitas Pelita Harapan Surabaya	C
6	Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	C
7	IKIP Widya Darma	C
8	Institut Informatika Indonesia Surabaya	C
9	Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya	C
10	Sekolah Tinggi Kesenian Wilwatikta	C
11	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Artha Bodhi Iswara	C
12	Sekolah Tinggi Pariwisata Satya Widya	C
13	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Fatahillah	C
14	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda	C
15	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara	C
16	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah	C
17	Akademi Akupunktur Surabaya	C
18	Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya	C
19	Akademi Kuliner Monas Pasifik	C
20	Politeknik NSC Surabaya	C

Tabel 1.2 Perguruan Tinggi Swasta Kopertis 7 Wilayah Surabaya yang Belum Terakreditasi

NO	PERGURUAN TINGGI	AKREDITASI
1	Universitas Merdeka Surabaya	Belum Terakreditasi
2	Universitas Wijaya Putra	Belum Terakreditasi
3	Universitas W R Supratman	Belum Terakreditasi
4	Universitas Kartini	Belum Terakreditasi
5	Universitas Tri Tunggal	Belum Terakreditasi
6	Universitas Teknologi Surabaya	Belum Terakreditasi
7	Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya	Belum Terakreditasi
8	Institut Teknologi Pembangunan Surabaya	Belum Terakreditasi
9	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Urip Sumohardjo	Belum Terakreditasi
10	Sekolah Tinggi Ilmu Bahasa Dan Sastra Satya Widya	Belum Terakreditasi
11	STMIK Surabaya	Belum Terakreditasi
12	Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panglima Sudirman	Belum Terakreditasi
13	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wilwatikta	Belum Terakreditasi
14	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IEU	Belum Terakreditasi
15	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT	Belum Terakreditasi
16	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Darma	Belum Terakreditasi
17	STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati	Belum Terakreditasi
18	STKIP Bina Insan Mandiri	Belum Terakreditasi
19	STIKES Katolik St Vincentius A Paulo Surabaya	Belum Terakreditasi
20	STIKES Yarsi Surabaya	Belum Terakreditasi
21	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surabaya	Belum Terakreditasi
22	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan William Booth	Belum Terakreditasi
23	STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo	Belum Terakreditasi
24	STKIP Al Hikmah Surabaya	Belum Terakreditasi
25	Akademi Sekretari Dan Manajemen Indonesia Surabaya	Belum Terakreditasi
26	Akademi Pariwisata 17 Agustus 1945 Surabaya	Belum Terakreditasi
27	Akademi Analis Kesehatan Unmuh Surabaya	Belum Terakreditasi
28	Akademi Kebidanan Griya Husada	Belum Terakreditasi
29	Akademi Keperawatan William Booth Surabaya	Belum Terakreditasi
30	Akademi Keperawatan Adi Husada	Belum Terakreditasi
31	Akademi Refraksi Optisi Surabaya	Belum Terakreditasi
32	Akademi Kebidanan Surya Sehat	Belum Terakreditasi
33	Akademi Farmasi Surabaya	Belum Terakreditasi
34	Akademi Kuliner dan Patiseri Ottimmo Internasional	Belum Terakreditasi
35	Politeknik Surabaya	Belum Terakreditasi
36	Politeknik Sakti Surabaya	Belum Terakreditasi
37	Politeknik 17 Agustus 1945 Surabaya	Belum Terakreditasi

Berdasarkan Tabel 1.1 dan 1.2 diketahui bahwa status akreditasi pada Perguruan Tinggi KOPERTIS VII wilayah Surabaya terjadi ketidak merataan, dimana dari 77 PTS Kopertis VII wilayah Surabaya hanya terdapat 4 PTS yang terakreditasi A, 16 PTS terakreditas B, 20 PTS

terakreditasi C dan 37 PTS atau 48% dari total keseluruhan belum terakreditasi. Dari objek masalah tersebut peneliti ingin menelisik lebih dalam Perguruan Tinggi Kopertis VIII wilayah Surabaya dengan fokus pada Program Studi Teknik Industri. Berdasarkan data yang dihimpun dari Sisfor Kopertis VII diketahui terdapat 13 Perguruan Tinggi Kopertis VIII wilayah Surabaya yang memiliki Jurusan Teknik Industri, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.3 Perguruan Tinggi Jurusan Teknik Industri Di Perguruan Tinggi Swasta Surabaya

NO	Program Studi Teknik Industri	Akreditasi
1	Universitas Kristen Petra	A
2	Universitas Surabaya	A
3	Institut Teknologi Pembangunan Surabaya	A
4	Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya	B
5	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	B
6	Universitas PGRI Adi Buana	B
7	Sekolah Tinggi Teknik Surabaya	B
8	Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	B
9	Universitas Katolik Darma Cendika	C
10	Universitas 45 Surabaya	C
11	Universitas Wijaya Putra	C
12	Universitas W R Supratman	C
13	Universitas Kartini	C

(Sumber : Sisfor Kopertis VII, 2018)

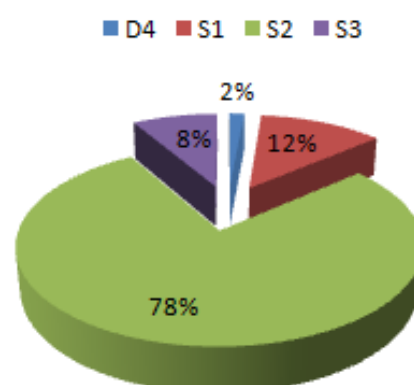
Berdasarkan Tabel 1.3 diketahui bahwa, dari 13 perguruan tinggi program studi Teknik Industri terdapat 3 Perguruan Tinggi program studi Teknik Industri yang Terakreditasi A, 5 Perguruan Tinggi program studi Teknik Industri yang terakreditasi B, dan 5 Perguruan Tinggi program studi Teknik Industri yang terakreditasi C. Hal ini mencerminkan bahwa minimnya kualitas akan layanan mutu jurusan teknik industri yang berada dibawah naungan KOPERTIS VII wilayah surabaya. Demi untuk meningkatkan kualitas mutu pada Perguruan tinggi KOPERTIS VII wilayah surabaya khususnya program studi teknik industri, maka yang menjadi prioritas utama yakni bagaimana cara menaikkan status akreditasi Program Studi Teknik Industri yang berakreditasi B dan C untuk diupayakan mendapat akreditasi A, serta mempertahankan kualitas layanan akademik perguruan tinggi yang telah terakreditasi A dengan cara terus memperbaiki kualitas layanan perguruan tinggi.

Perbaikan layanan meliputi segala bentuk, tenaga pengajar maupun staf administrasi, fasilitas pendukung seperti sarana prasarana dan sistem kepemimpinan yang mendukung perbaikan kualitas layanan. Trivellas and Dargenidou (2009) mengkaitkan kepemimpinan

dengan kualitas pelayanan. Kepemimpinan di perguruan tinggi dituntut untuk mampu menciptakan budaya pelayanan yang baik dengan motivasi tinggi sehingga karyawan mempunyai kinerja yang maksimal. Jain *et al.* (2011) mengemukakan bahwa inovasi berkelanjutan dibutuhkan institusi akademik guna menemukan cara baru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara lebih efektif.

Sesuai dengan arahan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Menristekdikti) tahun 2016 menegaskan bahwasanya, perguruan tinggi di Indonesia diharapkan bisa meningkatkan kualitasnya ke depan. Kualitas perlu ditingkatkan dan itu harus dimulai dari sumber dayanya. Salah satunya dosen minimal bergelar doktor. Berdasarkan data yang kami himpun dari pangkalan data didapatkan tingkat pendidikan dosen pada Perguruan tinggi KOPERTIS VII sebagai berikut :

Persentase Tingkat Pendidikan Dosen KOPERTIS VII



Gambar 1.1 Persentase Tingkat Pendidikan Dosen wilayah KOPERTIS VII

Sumber :PDDIKTI,2018

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan dosen wilayah KOPERTIS VII pada tahun 2018 dengan status pendidikan D4 sebanyak 2%, S1 12%, S2 78% dan S3 berjumlah 8%. Dari data tersebut menggambarkan bahwasanya tingkat pendidikan dosen pada KOPERTIS VII masih perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi harapan pemerintah dengan menjadikan dosen minimal bergelar doktor. Hal tersebut dimaksudkan untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan perguruan tinggi di Indonesia.

Pentingnya keterlibatan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi menjadikan mahasiswa sebagai penentu utama keberhasilan layanan. Dengan demikian, pemantauan dan pengelolaan kualitas layanan dilakukan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen yang

merasakan pelayanan (Palmer, 2011). Kepuasan mahasiswa merupakan sesuatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi individu masing-masing. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Studi menunjukkan bahwa penurunan kepuasan yang tidak signifikan dapat menyebabkan penurunan loyalitas yang sangat besar (Shahsavari & Sudzina, 2017).

Pelayanan yang memuaskan akan memenuhi suatu kebutuhan tertentu. Pelanggan (mahasiswa) akan memilih dan membeli berdasarkan ekspektasi mereka terhadap nilai produk dan layanan yang disajikan oleh pasar (perguruan tinggi) yang berbeda dan tingkat kepuasan yang mereka dapatkan. Mahasiswa yang puas secara positif akan membicarakan jasa layanan atau produk yang digunakan. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak puas akan jasa layanan akan mengkritik serta menginformasikan kepada orang lain untuk tidak memilih dan beralih ke jasa layanan pesaing.

Parasuraman *et al.* (1994) menyatakan bahwa layanan didefinisikan sebagai aktifitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form atau kegunaan secara psikologis. Selanjutnya, bahwa kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu perusahaan berkualitas atau tidak. Peningkatan kualitas di perguruan tinggi dibuktikan dengan pencapaian akreditasi yang baik sehingga menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan sebelumnya. Mahasiswa akan merasa puas apabila kebutuhan dan harapan mereka dipenuhi. Shekarchizadeh (2011), merasa bahwa sebagian besar, institusi pendidikan tinggi berusaha untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dalam kurikulum pendidikan dan proses administratif. Oleh karena itu, pentingnya kualitas layanan membuat pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan menjadi masalah yang penting.

Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, *et al.* (1994) terdapat lima dimensi penting yang menentukan tingkat *Service Quality* yaitu: (a) dimensi *Tangible* (bukti langsung) adalah penampilan fisik, peralatan, dan sarana komunikasi; (b) dimensi *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan; (c) dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tepat; (d) dimensi *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya

dan keyakinan; dan (e) dimensi *Empathy* (kepedulian) adalah rasa peduli dan perhatian individual yang diberikan perguruan tinggi (perusahaan) kepada mahasiswa (pelanggan).

Terdapat beberapa metode dalam mengukur kepuasan akan layanan salah satunya adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL), yang dikenalkan oleh Valarie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1994). Metode SERVQUAL dipilih karena Dimensi metode SERVQUAL dapat dipergunakan sebagai salah satu alat yang valid untuk mengukur gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh calon mahasiswa karena layanan atau jasa bersifat *intangible* (yang tidak bisa diukur, tapi berhubungan dengan perasaan pelanggan).

konsep model SERVQUAL menjawab kebutuhan pengukuran kualitas layanan dengan melakukan penelitian eksplorasi melalui kelompok fokus dan wawancara eksekutif secara mendalam dengan demikian mengarah pada pengembangan model. SERVQUAL terdiri dari berbagai celah: a) kesenjangan persepsi kinerja manajemen-harapan konsumen, b) manajemen gap kualitas persepsi-perusahaan spesifikasi, c) spesifikasi kualitas- kesenjangan pengiriman layanan yang sebenarnya, d) layanan pengiriman yang sebenarnya-eksternal gap komunikasi, dan e) persepsi konsumen sebagai fungsi dari kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan (Ocampo et al., 2017)

Aspek 7 standart BAN-PT dipergunakan sebagai dasar parameter dari pengukuran standart akreditasi yang diperuntukan perguruan tinggi yang kemudian dikombinasikan dengan metode pengukuran SERVQUAL untuk membantu dalam menyelesaikan masalah pengukuran kualitas layanan Perguruan tinggi swasta KOPERTIS VII wilayah Surabaya sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa akan layanan yang diharapkan.

Meskipun pemanfaatan SERVQUAL sangat luas sebagai kerangka kerja untuk mengukur kualitas layanan di berbagai industri, namun masih terdapat kritik teoretis, operasional, konseptual, dan empiris tentang model ini. Salah satu kritik utama ditunjukkan oleh Cronin dan Taylor (1992) yang berfokus pada bagaimana kualitas layanan harus diukur. Tan dan Pawitra (2001) juga menyoroti satu batasan utama model SERVQUAL adalah ketidakmampuannya dalam memberikan perbaikan lebih lanjut pada titik lemah yang diidentifikasi dari kualitas layanan.

Untuk menutupi keterbatasan pada SERVQUAL peneliti menggunakan Alat *Importance- Performance Analysis* (IPA yang akan digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan pelanggan (khususnya layanan akademik dan administratif) yang dianggap penting oleh mahasiswa (pelanggan) dan kinerja kepuasan yang diterima mahasiswa. Metode ini merupakan model *multi-attribute* dikembangkan oleh Martilla & James (1977). Baru-baru ini ada

kebangkitan studi akademis yang secara kritis mengevaluasi dan meningkatkan IPA. Telah terjadi peremajaan minat menggunakan IPA di berbagai industri.

Tujuan utama IPA adalah sebagai alat untuk mendiagnostik dalam memudahkan proses identifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing. Untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik yang terdiri dari empat kuadran, yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai. (McLeay, Robson, & Yusoff, 2017).

Indeks kepuasan mahasiswa yang akan diperoleh pada penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pada pelayanan yang dijalankan selama ini serta sebagai acuan rencana pengembangan pelayanan pada masing-masing perguruan tinggi dalam menciptakan iklim akademik yang lebih baik. (Novel & Napitupulu 2013).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah adalah bagaimana mengetahui indeks *student satisfaction* pada perguruan Tinggi Koperti VII Prodi Teknik Industri wilayah surabaya dengan pendekatan SERVQUAL menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi wilayah kopertis VII surabaya Program Studi Teknik Industri.
2. Mengetahui berbagai atribut yang perlu dilakukan perbaikan didasarkan pada kepentingan dan Kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan akademik.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat berupa:

1. Menggambarkan kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa dan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa.
2. Instansi terkait, dapat memberikan informasi mengenai kepuasan mahasiswa dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan akademik.

3. Kalangan akademisi, dapat dijadikan referensi tambahan berguna bagi mahasiswa yang akan datang dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang kualitas layanan menggunakan *Service Quality* dengan *Importance Performance Analysis*.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini masalah yang diamati terbatas pada ruang lingkup tertentu, adapun batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini berdasarkan pada perspektif mahasiswa Perguruan tinggi swasta Kopertis VII wilayah Surabaya program studi Teknik Industri yang masih aktif dalam proses kegiatan akademik.
2. Penelitian ini berfokus pada perguruan tinggi swasta KOPERTIS VII wilayah Surabaya Program Studi Teknik Industri Dengan Random sampling Masing-masing 1 Perguruan Tinggi Pada tiap status Akreditasi.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah serta sistematika penyusunan penelitian ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan konseptual dari penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti, meliputi konsep metode dan alat yang diharapkan dapat menjadi pegangan dalam melakukan pengolahan data dan membantu dalam menginterpretasikan hasil yang diperoleh.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi rincian atau urutan langkah-langkah secara sistematis dalam tiap tahap penelitian yang akan dilakukan untuk memecahkan permasalahan. Urutan langkah yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi data serta pengolahan data untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa serta mengetahui atribut kepentingan guna melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan akademik.

BAB 5 ANALISIS DATA

Pada bab ini berisikan analisis yang diambil dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya,

analisis yang didapat harus sesuai dengan tujuan penelitian ini.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis data serta terdapat saran-saran untuk perbaikan layanan akademik.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 dilakukan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, diantaranya : 7 Standart BAN-PT, *Service Quality*, Analisis Gap, Kepuasan Mahasiswa, IPA, CSI, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Penelitian Terdahulu. Posisi Penelitian.

2.1 BAN-PT

Dalam akreditasi nasional, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Standar akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) merupakan lembaga yang memiliki wewenang untuk melakukan akreditasi terhadap pengelolaan dan hasil perguruan tinggi, dimana evaluasi dilakukan secara komprehensif terhadap keseluruhan aspek yang dijalankan oleh suatu lembaga pendidikan tinggi. Suatu standar akreditasi terdiri atas beberapa parameter (elemen penilaian) yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menetapkan mutu dan kelayakan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan program-programnya. Pada tahun 2009 Standar akreditasi institusi perguruan tinggi di Indonesia mencakup komitmen perguruan tinggi terhadap kapasitas institusi dan keefektifan pendidikan terdiri atas tujuh standart. Berikut poin-poin yang dijelaskan pada buku VI pedoman tahun 2008 penilaian instrumen akreditasi program sarjana:

Tabel 2.1 Atribut Pedoman Penilaian Instrumen Akreditasi Program Sarjana

No	Atribut
	STANDAR 1 VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN, SERTA STRATEGI PENCAPAIAN
1	Kejelasan dan kerealistikan visi, misi, tujuan, dan sasaran Program Studi
2	Strategi pencapaian sasaran dengan rentang waktu yang jelas dan didukung oleh dokumen.
3	Sosialisasi yang efektif tercermin dari tingkat pemahaman pihak terkait.
No	STANDAR 2. TATA PAMONG, KEPEMIMPINAN, SISTEM PENGELOLAAN, DAN PENJAMINAN MUTU
1	Tatapamong menjamin terwujudnya visi, terlaksanakannya misi, tercapainya tujuan,

	berhasilnya strategi yang digunakan secara kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan adil.
2	Karakteristik kepemimpinan yang efektif.
3	Sistem pengelolaan fungsional dan operasional program studi mencakup: <i>planning, organizing, staffing, leading, controlling</i> yang efektif dilaksanakan.

Tabel 2. 1 Atribut Pedoman Penilaian Instrumen Akreditasi Program Sarjana (Lanjutan)

No	Atribut
4	Pelaksanaan penjaminan mutu di program studi Pelaksanaannya antara lain dengan adanya: kelompok dosen bidang ilmu yang menilai mutu soal ujian, silabus, dan tugas akhir, serta penguji luar (<i>external examiner</i>)
5	Penjaringan umpan balik dan tindak lanjutnya. Sumber umpan balik antara lain dari: (1) dosen, (2) mahasiswa, (3) alumni, (4) pengguna lulusan.
6	Upaya untuk menjamin keberlanjutan (<i>sustainability</i>) program studi
No	STANDAR 3. MAHASISWA DAN LULUSAN
1	Efektivitas implementasi sistem rekrutmen dan seleksi calon mahasiswa untuk menghasilkan calon mahasiswa yang bermutu yang diukur dari jumlah peminat, proporsi pendaftar terhadap daya tampung dan proporsi yang diterima dan yang registrasi
2	Penerimaan mahasiswa non-reguler
3	Penghargaan atas prestasi mahasiswa di bidang nalar, bakat dan minat
4	Mahasiswa memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan mahasiswa yang dapat dimanfaatkan untuk membina dan mengembangkan penalaran, minat, bakat, seni, dan kesejahteraan
5	Upaya pelacakan dan perekaman data lulusan
6	Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan akademik dan non
	Standar 4. Sumber Daya Manusia
1	Sistem monitoring dan evaluasi, serta rekam jejak kinerja dosen dan tenaga

	kependidikan
2	Efektivitas sistem seleksi, perekrutan, penempatan, pengembangan, retensi, dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan untuk menjamin mutu penyelenggaraan program akademik
3	Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam tiga tahun terakhir
No	STANDAR 5. KURIKULUM, PEMBELAJARAN, DAN SUASANA AKADEMIK
1	Kurikulum memuat kompetensi lulusan secara lengkap (utama, pendukung, lainnya) yang terumuskan secara sangat jelas.
2	Orientasi dan kesesuaian dengan visi dan misi
3	Kesesuaian matakuliah dan urutannya dengan standar kompetensi
4	Mata kuliah dilengkapi dengan deskripsi mata kuliah, silabus dan SAP
5	Substansi praktikum dan pelaksanaan praktikum.
6	Penyesuaian kurikulum dengan perkembangan Ipteks dan kebutuhan
7	Pelaksanaan kegiatan pembimbingan akademik
No	Standar 6. PeMBIAYAAN, Sarana DAN Prasarana, SERTA SISTEM INFORMASI
1	perencanaan alokasi dan pengelolaan dana
2	Penggunaan dana untuk operasional (pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat)

Tabel 2.1 Atribut Pedoman Penilaian Instrumen Akreditasi Program Sarjana (Lanjutan)

No	Atribut
3	Prasarana (kantor, ruang kelas, ruang laboratorium, studio, ruang perpustakaan, kebun percobaan)
4	Prasarana lain yang menunjang (misalnya tempat olah raga, ruang bersama, ruang himpunan mahasiswa, poliklinik)
5	Ketersediaan, akses dan pendayagunaan sarana utama di lab (tempat praktikum, bengkel, studio, ruang simulasi, rumah sakit, puskesmas/balai kesehatan, <i>green house</i> , lahan untuk pertanian, dan sejenisnya)
6	Sistem informasi dan fasilitas yang digunakan PS dalam proses pembelajaran (<i>hardware, software, e-learning</i> , perpustakaan, dll)
No	STANDAR 7. PENELITIAN, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT, DAN

	KERJASAMA
1	Produktivitas dan mutu hasil penelitian dosen dalam kegiatan penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama.
2	Keterlibatan mahasiswa yang melakukan tugas akhir dalam penelitian dosen
3	Kegiatan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat dosen dan mahasiswa program studi yang bermanfaat bagi pemangku kepentingan (kerjasama, karya, penelitian, dan pemanfaatan jasa/produk kepakaran
4	Kegiatan kerjasama dengan instansi di dalam negeri dalam tiga tahun terakhir

2.1.1 Standar 1. Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran, Serta Strategi Pencapaian

Program studi mempunyai visi yang dinyatakan secara jelas sejalan dengan visi institusi pengelolanya. Visi tersebut memberikan gambaran tentang masa depan yang dicitakan untuk diwujudkan dalam kurun waktu yang tegas dan jelas. Untuk mewujudkan visi tersebut, misi program studi dinyatakan secara spesifik mengenai apa yang dilaksanakan. Program studi memiliki tujuan dan sasaran dengan rumusan yang jelas, spesifik, dapat diukur ketercapaiannya dalam kurun waktu yang ditentukan, relevan dengan visi dan misinya. Tujuan dan sasaran tersebut di atas direfleksikan dalam bentuk outcomes program studi (lulusan, hasil penelitian dan pelayanan masyarakat). Pernyataan-pernyataan tersebut diketahui, dipahami dan menjadi milik bersama seluruh komponen pengelola program studi dan institusi, serta diwujudkan melalui strategi-strategi dan kegiatan terjadwal di program studi. Standar ini menjadi acuan bagi seluruh kegiatan penyelenggaraan program studi. Keberhasilan pelaksanaan misi menjadi cerminan pewujudan visi. Keberhasilan pencapaian tujuan dengan sasaran yang memenuhi syarat rumusan yang baik, menjadi cerminan keterlaksanaan misi dan strategi dengan baik. Dengan demikian, rumusan visi, misi, tujuan dan strategi merupakan satu kesatuan wujud cerminan integritas yang terintegrasi dari program studi dan perguruan tinggi yang bersangkutan.

2.1.2 Standar 2. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, Dan Penjaminan Mutu

Tata pamong adalah suatu sistem yang dapat menjadikan kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu berjalan secara efektif didalam universitas/institusi yang mengelola program studi. Hal- hal yang menjadi fokus didalam tata pamong termasuk bagaimana kebijakan dan strategi disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan

terpilihnya pemimpin dan pengelola yang kredibel dan sistem penyelenggaraan program studi secara kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab dan menerapkan prinsip-prinsip keadilan. Organisasi dan sistem tata pamong yang baik (good governance) mencerminkan kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan keadilan unit pengelola program studi diploma dalam mengelola program studi. Kepemimpinan, efektif mengarahkan dan mempengaruhi perilaku semua unsur dalam program studi, mengikuti nilai, norma, etika, dan budaya organisasi yang disepakati bersama, serta mampu membuat keputusan yang tepat dan cepat. Kepemimpinan mampu memprediksi masa depan, merumuskan dan mengartikulasi visi yang realistis, kredibel, serta mengkomunikasikan visi kedepan, yang menekankan pada keharmonisan hubungan manusia dan mampu menstimulasi secara intelektual dan arif bagi anggota untuk mewujudkan visi organisasi, serta mampu memberikan arahan, tujuan, peran, dan tugas kepada seluruh unsur dalam perguruan tinggi.

Dalam menjalankan fungsi kepemimpinan dikenal kepemimpinan operasional, kepemimpinan organisasi, dan kepemimpinan publik. Kepemimpinan operasional berkaitan dengan kemampuan menjabarkan visi, misi kedalam kegiatan operasional program studi. Kepemimpinan organisasi berkaitan dengan pemahaman tata kerja antar unit organisasi perguruan tinggi. Kepemimpinan publik berkaitan dengan kemampuan menjalin kerjasama dan menjadi rujukan bagi publik. Jelaskan pola kepemimpinan dalam perguruan tinggi, mencakup informasi tentang kepemimpinan publik. Sistem pengelolaan fungsional dan operasional program studi mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengembangan staf, pengawasan, pengarahan, representasi, dan penganggaran. Jelaskan sistem pengelolaan perguruan tinggi serta ketersediaan rencana strategis (rencana strategis). Sistem Penjaminan Mutu Menjelaskan sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi. jelaskan pula standar mutu yang digunakan serta pelaksanaannya juga monitoring dan evaluasi pelaksanaannya.

2.1.3 Standar 3. Mahasiswa dan Lulusan

Standar ini adalah acuan keunggulan mutu mahasiswa dan lulusan. Program studi harus memberikan jaminan mutu, kelayakan kebijakan serta implementasi sistem rekrutmen dan seleksi calon mahasiswa maupun pengelolaan lulusan sebagai satu kesatuan mutu yang terintegrasi. Program studi harus menempatkan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama sekaligus sebagai pelaku proses nilai tambah dalam penyelenggaraan kegiatan akademik untuk mewujudkan visi, melaksanakan misi, mencapai tujuan melalui strategi-strategi yang dikembangkan oleh program studi. Program studi harus berpartisipasi secara aktif dalam sistem perekrutan dan seleksi calon mahasiswa agar mampu menghasilkan input

mahasiswa dan lulusan bermutu. Program studi harus mengupayakan akses layanan kemahasiswaan dan pengembangan minat dan bakat. Program studi harus mengelola lulusan sebagai produk dan mitra perbaikan berkelanjutan program studi. Program studi harus berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan dan pendayagunaan alumni.

2.1.4 Standar 4. Sumber Daya Manusia

Program studi mendayagunakan dosen tetap yang memenuhi kualifikasi akademik dan profesional, serta kualitas kinerja, dalam jumlah yang selaras dengan tuntutan penyelenggaraan program. Jika diperlukan program studi mendayagunakan dosen tidak tetap (dosen matakuliah, dosen tamu, dosen luar biasa dan/atau pakar) untuk memenuhi kebutuhan penjaminan mutu program akademik. Program studi mendayagunakan tenaga kependidikan, seperti pustakawan, laboran, analis, teknisi, operator, dan/atau staf administrasi dengan kualifikasi dan kualitas kinerja, serta jumlah yang sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan program studi. Program studi memiliki sistem seleksi, perekrutan, penempatan, pengembangan, retensi, dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan yang selaras dengan kebutuhan penjaminan mutu program akademik.

2.1.5 Standar 5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik

Kurikulum pendidikan tinggi adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi, badan kajian, maupun bahan pelajaran serta cara penyampaian, dan penilaian yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi. Kurikulum seharusnya memuat standar kompetensi kelulusan yang terstruktur dalam kompetensi utama, pendukung dan lainnya yang mendukung tercapainya tujuan, terlaksananya misi, dan terwujudnya visi fakultas/program studi. Kurikulum memuat mata kuliah/modul/blok yang mendukung pencapaian kompetensi lulusan dan memberikan kelulusan pada mahasiswa untuk memperluas wawasan dan memperdalam keahlian sesuai dengan minatnya, serta dilengkapi dengan deskripsi mata kuliah/modul/blok, silabus, rencana pembelajaran dan evaluasi. Kurikulum harus dirancang berdasarkan relevansinya dengan tujuan, cakupan dan kedalaman materi, pengorganisasian yang mendorong terbentuknya hard skills dan keterampilan kepribadian dan perilaku (soft skills) yang dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan kondisi.

2.1.6 Standar 6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi

Program studi menunjukkan adanya jaminan ketersediaan dana yang layak untuk penyelenggaraan program akademik yang bermutu, dan tertuang dalam rencana kerja, target

kinerja, dan anggaran. Jaminan pembiayaan penyelenggaraan program akademik ditetapkan oleh institusi pengelola sumber daya, serta dikelola secara transparan dan akuntabel. Prosedur penganggaran yang efektif mencakup alokasi penggunaan dan pengendalian pengeluaran. Sarana dan prasarana untuk mendukung penyelenggaraan program akademik memenuhi kelayakan, baik dari sisi jenis, jumlah, luas, waktu, tempat, legal, guna, maupun mutu. Kelengkapan dan kualitas dari sumber daya ini juga sangat penting sehingga memerlukan pengoperasian dan perawatan yang memadai. Sesuai dengan visi program studi, mahasiswa mempunyai akses terhadap fasilitas dan peralatan serta mendapatkan pelatihan untuk menggunakannya. Pengelolaan prasarana dan sarana pada program studi memenuhi kecukupan, kesesuaian, aksesabilitas, pemeliharaan dan perbaikan, penggantian dan pemutakhiran, kejelasan peraturan dan efisiensi penggunaannya.

2.1.7 Standar 7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian Kepada Masyarakat, dan Kerjasama

Penelitian adalah salah satu tugas pokok perguruan tinggi yang memberikan kontribusi dan manfaat kepada proses pembelajaran, pengembangan IPTEKS (ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni), serta peningkatan mutu kehidupan masyarakat. Program studi memiliki akses atau *road map* dan pelaksanaan penelitian yang menunjang terwujudnya visi dan terlaksananya misi program studi dan institusi, serta akses yang luas terhadap fasilitas penelitian yang menunjang. Dosen dan mahasiswa program studi terlibat dalam pelaksanaan penelitian yang bermutu dan terencana dengan berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Hasil penelitian didiseminasikan melalui presentasi ilmiah dalam forum ilmiah nasional dan internasional dan/atau dipublikasi dalam jurnal nasional yang terakreditasi dan internasional agar memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan. Program studi berpartisipasi aktif dalam perencanaan, implementasi, dan pengembangan program dan kegiatan kerjasama oleh institusi dalam rangka memanfaatkan dan meningkatkan kepakaran dosen dan mahasiswa serta sumberdaya lain yang dimiliki institusi secara saling menguntungkan dengan pemangku kepentingan, dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi.

2.2 Service Quality

Menurut Parasuraman, et al, (1994) *Service Quality* merupakan suatu konsep secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excelince*) dalam *servise encounter* yang dilakukan oleh konsumen. Bitner (1990) *Service*

Quality merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas/superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan. Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa dalam ketiadaan ukuran yang obyektif sebuah pendekatan yang tepat untuk memperkirakan kualitas dari suatu perusahaan jasa adalah dengan mengukur kinerja dari jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.

Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang diterima atau diperoleh dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas dan apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut memuaskan (Fitz-simmons & Fitzsimons, 1994). Dengan demikian *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa (Parasuraman, et al, 1994). Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian tersebut berasal dari literature *Service Quality* yang mendefinisikan harapan sebagai keinginan dari para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan penyedia jasa atau perusahaan.

Harapan para pelanggan didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi efektif (Parasuraman, et al, 1994). Menurut Kotler (1994) terdapat lima determinan *service quality* (1) tangibles; (2) Reliability, (3) responsiveness, (4) assurance dan (5) empathy. Pengaruh dimensi *Service Quality* terhadap harapan para pelanggan yang mereka terima. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et.al (1994) yang melibatkan 800 pelanggan berusia 25 tahun ke atas dari empat perusahaan di Amerika Serikat yang ternyata menunjukkan ada lima dimensi yang membentuk *Service Quality* antara lain :

1. *Tangible* (penampilan fisik), dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan
2. *Reliability* (keandalan), berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, konsisten, dan sesuai kebutuhan mahasiswa

3. *Responsiveness* (tanggap), kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
4. *Assurance* (kepastian), yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji perguruan tinggi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya
5. *Empathy* (perhatian), yaitu keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya menyatu dalam keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa.

Terdapat beberapa penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tahap pertama dari metode SERVQUAL adalah mengidentifikasi atribut – atribut yang melekat pada jasa. Tabel 2.2

Tabel 2.2 Atribut Penelitian Metode SERVQUAL

Objek	Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan Prasarana fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan uin Syarif hidayatullah jakarta	Survey kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan iain walisongo	Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Akademik di subbag pendidikan fakultas ilmu Pendidikan universitas negeri yogyakarta
Penulis	Muttaqin, Faiz Izzat	Musahadi	Alfiani A.
Tahun	2016	2014	2016
<i>Tangible</i>			
1	Penampilan karyawan rapi	Media Perkuliahan diruang kelas (Kursi,AC, LCD,WIFI)	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa
2	Kelengkapan Fasilitas laboratorium	Ruang publik	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat Saya masuk ruang
3	Meja dan kursi	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form Surat ijin observasi
4	Ketersediaan tempat parkir yang cukup	Fasilitas ruang laboratorium di fakultas	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta

			kursi untuk Akses sistem layanan secara cepat
5	Kecepatan koneksi <i>wifi</i>	Kelengkapan Fasilitas olah raga	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat Menemui petugas yang diinginkan.
6.	Fasilitas kamar mandi dan musola yang bersih, nyaman dan jumlahnya memadai	Penerangan jalan di lingkungan kampus pada malam hari	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya
7.		Keberadaan hot spot/ wifi	
8.		Fasilitas Ibadah (musholla)	
9.		Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan	
<i>Responsiveness</i>			
10	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan	Ketanggapan pelayanan pegawai di laboratorium	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa
11.	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan	Ketanggapan pelayanan pegawai di perpustakaan	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman
12.		Ketanggapan dosen dan pegawai i dalam melayani mahasiswa	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas
13.		Kemudahan dalam mengikuti kegiatan bimbingan dan konseling kemahasiswaan	
14.		Kecepatan dalam pelayanan administrasi	
<i>Assurance</i>			
15	Jaminan kebersihan ruang kelas, gedung dan lingkungan	Akreditasi program studi	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi
16.	Jaminan suasana nyaman untuk belajar	Kemampuan dosen menyampaikan materi perkuliahan	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas Memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana Saya seharusnya (bertanggungjawab)
17	Jaminan keamanan yang diberikan kampus	Keamanan di kampus pada malam hari terjaga dengan baik	
18.	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi)	Kemampuan karyawan dalam melayani mahasiswa	
19.		Kemudahan mendapatkan informasi tentang bea siswa	
20.		Dukungan lembaga	

		terhadap kegiatan bakat minat mahasiswa	
<i>Emphaty</i>			
21.	Tutur kata petugas yang baik.	Kepedulian dosen dan pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan Meminta pelayanan
22.	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan	Kesedian pegawai di jurusan membantu menyelesaikan masalah administrasi Mahasiswa	Kesediaan dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan.
23.	Karyawan melayani mahasiswa tanpa membedakan status	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi Akademik	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji Pengambilan layanan selalu sesuai.
24.		Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan akademik maupun non akademik	Kemudahan menghubungi karyawan dalam mengatasi masalah urgent
<i>Reliability</i>			
25.	Kesesuaian harga SPP dengan fasilitas yang di sediakan	Kejelasan pemberian informasi pelayanan akademik (Jadwal Perwalian, Pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PPL, KKL, KKN dll)	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat
26.	Kemudahan sistem pembayaran administrasi	Kedisiplinan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang
27.	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan	Kemudahan mendapatkan layanan akademik (dosen wali, bimbingan skripsi, Konsultasi judul skripsi dll)	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau Untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya
28	Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas
29			Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah

2.3 Analisis Gap

Analisis gap atau kesenjangan digunakan untuk mengukur kepuasan. Tjiptono,(2008) menyatakan bahwa gap adalah kesenjangan antara *expected service* dengan *perceived service*.

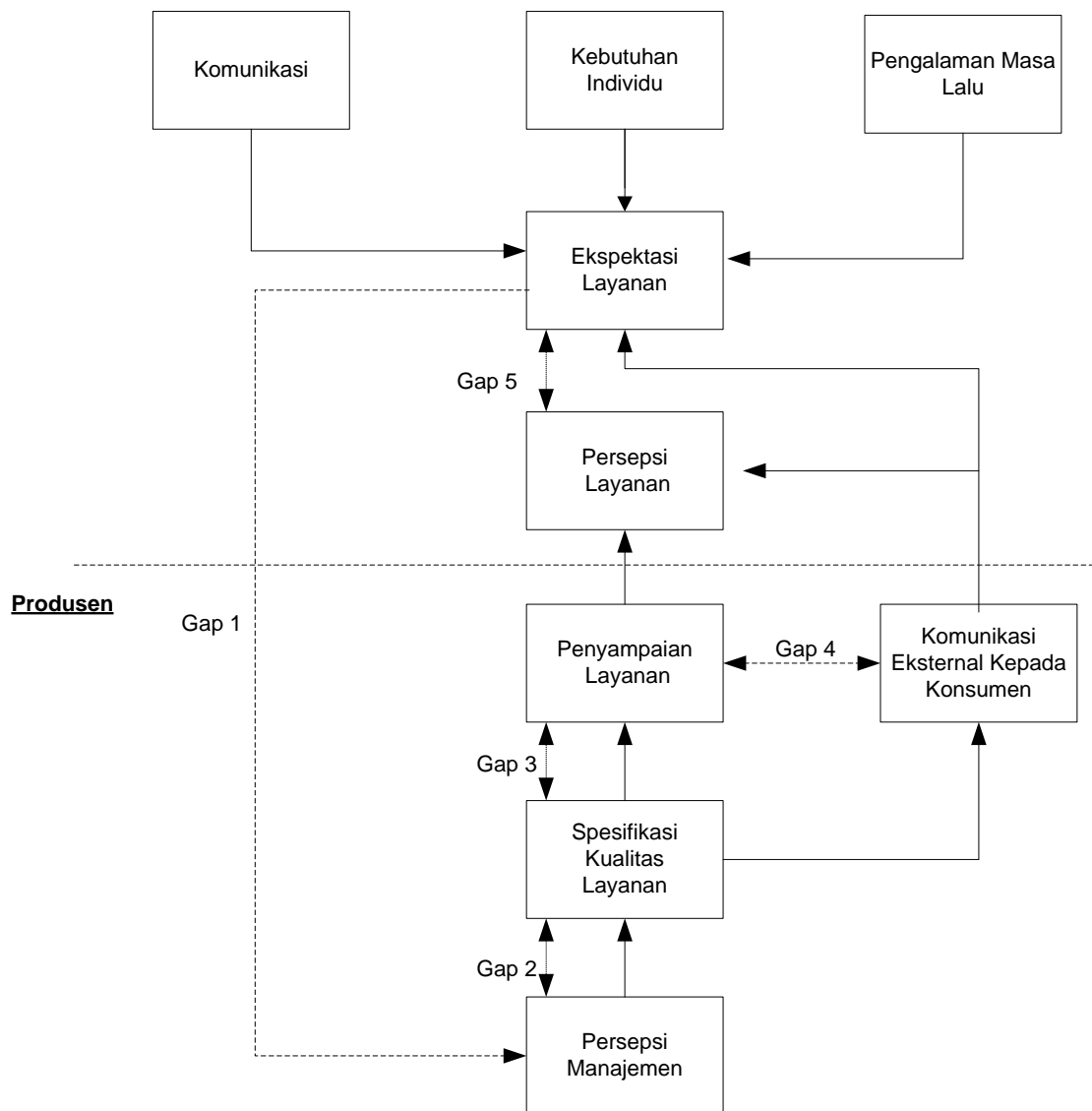
Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan terjadi apabila stakeholder mempersepsikan apa yang diterima lebih tinggi atau lebih rendah daripada kepentingan stakeholder tersebut. Pada survai ini pengukuran gap difokuskan pada pengukuran kepuasan mahasiswa yang dilakukan pengukuran pada tingkat harapan dan tingkat kepentingan.

2.3.1 Model Gap *Servqual*

Konseptual model *Service Quality* terdiri dari 5 gap kesenjangan yakni sebagai berikut :

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan pelanggan secara tepat. Contoh mahasiswa menginginkan kualitas pengajar dosen yang lebih baik, namun perguruan tinggi malah memperbaiki kualitas gedung dan ruang kelas.
- b. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini terjadi karena pihak manajemen tidak menyusun suatu standart tertentu
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Hal ini terjadi apabila kurangnya pelatihan , adanya standart yang bertentangan dengan job desricption atau pekerjaan yang melampaui batas dan tidak memenuhi standart. Misalkan mereka harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan sementara mereka harus melayani dengan cepat
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan yang belum tentu menggambarkan kondisi secara nyata. Gap ini dapat mengakibatkan distorsi harapan dari pelanggan.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Konsumen



Gambar 2.1 Gap Servqual (Tjiptono, 2008)

2.3.2 Perhitungan Nilai Gap

Menurut Git & Sulaiman, (2012) Perhitungan hasil survei persepsi dan harapan itu didasarkan nilai rata-rata. Nilai gap dihitung dengan rumus :

$$GS = PS - ES \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana :

$GS = \text{Gap Score}$

$PS = \text{Perception Score}$

$ES = \text{Expectation Score}$

Nilai gap positif akan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memenuhi harapan. Sedangkan nilai gap negatif mengindikasikan bahwa harapannya tidak terpenuhi Git & Sulaiman, (2012). Perbaikan dibutuhkan apabila gap bernilai negatif (Zisis, Garefalakis, & Sariannidis, 2009).

Kelebihan metode Servqual :menurut Tan & Pawitra, (2001) adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi manajemen dan konsumen.
2. Menghasilkan gap layanan yang dapat dijadikan dasar dalam menyusun langkah perbaikan

Sedangkan kelemahan metode servqual adalah sebagai berikut :

1. Penilaian yang bersifat subjektif, karena tergantung pada pihak yang mempunyai kepentingan.
2. Servqual dikatakan bagus , Apabila metode tersebut diintegrasikan dengan tool kualitas layanan yang lain dan lebih fokus pada penurunan gap.

2.4 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver, 1980). Tse dan Wilton, (1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk atau jasa yang dirasakan setelah memakainya. Engel et,el (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi pelanggan. Gotlieb, Grawal dan Brown (1994) menyatakan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan diskonfirmasi dengan harapan. Pendapat Gotlieb, Grawal dan Brown ini didasarkan pada paradigma diskonfirmasi yang menyatakan bahwa kepuasan akan berhubungan dengan pengalaman diskonfirmasi yang merupakan pengalaman personal sesungguhnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kotler (1994) bahwa diskonfirmasi adalah keseluruhan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen jasa apakah jasa beserta atributnya baik, sama atau kurang dari yang diharapkan.

Dari berbagai pengertian mengenai kepuasan yang telah dijelaskan di atas, maka kepuasan adalah perasaan emosional seseorang yang menyatakan rasa senang terhadap tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini penulis menekankan pada kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang menikmati jasa pendidikan. Kepuasan tersebut merupakan

keadaan psikologis mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana pendidikan dalam ruang perguruan tinggi.

2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa

Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan (Mahasiswa) meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan (Shahsavari & Sudzina, 2017). Kepuasan terhadap layanan diwujudkan oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut, Informasi yang diperoleh dari pengguna yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan.
- b. Kebutuhan pribadi, konsumen selalu membutuhkan pelayanan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan.
- c. Pengalaman masa lalu, konsumen yang pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan kembali untuk memperoleh layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalamannya.
- d. Komunikasi eksternal, sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat.

Pada lingkup perguruan tinggi pelanggan utamanya adalah mahasiswa. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Kondisi yang umum terjadi adalah mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum menurut (Tjiptono, 2008), yaitu :

1. Kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas.
2. Kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas.
3. Kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas.

Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama bagi penilaian produk maupun jasa suatu lembaga guna mengukur ketercapaian tujuannya. Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler (2009) ada empat metode, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib akan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, telepon bebas pulsa, website, facebook, twitter dan lainnya.

2. *Ghost / Mystery Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam mengobservasi perusahaan dan pesaing dalam memberikan layanan dan menangani keluhan pelanggan

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

2.5 Importance Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah teknik untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan organisasi yang dikemukakan oleh Martilla dan James (1977). IPA telah digunakan sebagai alat untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat mengembangkan strategi pemasaran untuk meresponnya. IPA

banyak digunakan di banyak bidang di mana kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk bisnis yang berkembang termasuk pendidikan tinggi (Silva & Fernandes, 2012),

Kepuasan pelanggan adalah fungsi dari persepsi pelanggan, yang melibatkan kualitas produk atau layanan dan pelanggan organisasi. Oleh karena itu, IPA mengukur kepuasan dari survei kepuasan pelanggan berdasarkan dua komponen atribut produk atau layanan: pentingnya produk atau layanan bagi pelanggan dan kinerja organisasi dalam menyediakan produk atau layanan tersebut (Martilla & James, 1977) .

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan

Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* adalah berikut :

a. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan harapan

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja PTS

Yi = Skor penilaian harapan PTS

b. Perhitungan rata-rata kinerja X dan harapan Y seluruh mahasiswa

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata tingkat kinerja PTS

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan Mahasiswa

$\sum Xi$ = Jumlah skor tingkat kinerja

$\sum Yi$ = Jumlah skor tingkat harapan

n = Jumlah responden

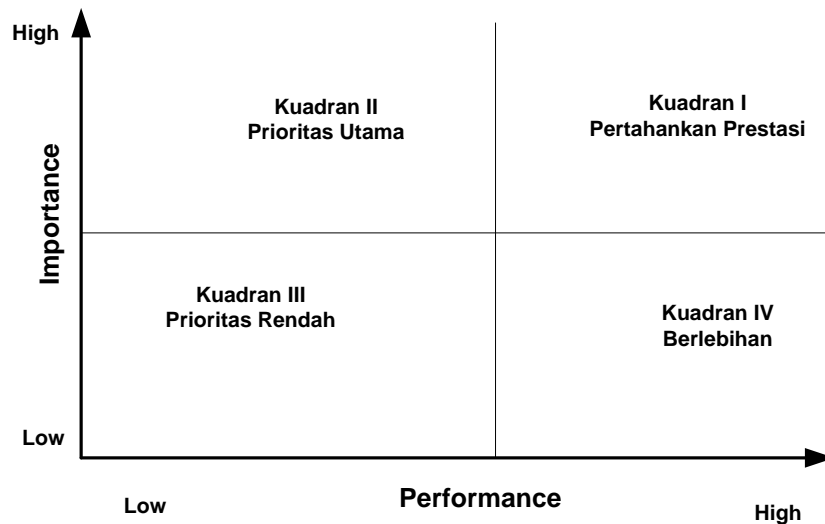
C. Perhitungan rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{k}, \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{k} \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan :

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan Mahasiswa

Persimpangan dari dua komponen ini menciptakan matriks dua dimensi, Gambar 2.3., di mana pentingnya ditunjukkan oleh sumbu-x dan kinerja ditunjukkan oleh sumbu y. Bergantung pada lokasi seluler, atribut yang terkait dengan produk atau layanan organisasi dianggap sebagai kekuatan dan kelemahan besar atau kecil yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 The Importance-Performance Analysis matrix (Martilla, J and James, J., 1977)

- Kuadran I menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara Perguruan Tinggi sudah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran I ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*).
- Kuadran II menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Akan tetapi, perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran II mengisyaratkan Lembaga harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*).
- Kuadran III pada model IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh mahasiswa dan perguruan tinggi memberikan pelayanan yang rendah: kepada mahasiswa untuk atribut ini. Oleh karena itu, perguruan tinggi memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (*low priority*).
- Kuadran IV menggambarkan wilayah atribut yang memiliki kepentingan rendah bagi mahasiswa, akan tetapi perguruan tinggi memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Oleh karena itu, daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*).

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Adapun tahap - tahap dalam mengukur CSI adalah (Novel dan Napitupulu 2013):

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata – rata kepentingan tiap responden

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n yi)}{n} \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

MIS = Nilai kepentingan atribut y ke- i

- b. Menghitung *Weighting Factore* (WF), bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MISi}{(\sum_{i=1}^p MISi)} \times 100\% \dots\dots\dots(2.6)$$

Dimana:

p = Jumlah atribut

$MISi$ = *Mean Importance Score* atribut ke- i

- c. Menghitung *Weighted Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan

$$Wsi = WFi \times MSS \dots\dots\dots(2.7)$$

Dimana:

MSS = *Mean Satisfaction Score*

- d. Menghitung *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(2.8)$$

Dimana:

CSI = *Customer Satisfaction Index* (%)

p = Jumlah atribut

HS = Skala maksimum yang digunakan

- e. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan. Adapun kriterianya berdasarkan Ihsani (2005) yaitu:

Tabel 2.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Nilai CSI	Kriteria
0,00 – 0,34	Tidak puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,66 – 0,80	Puas
0,81 – 1,00	Sangat puas

2.7 Uji Kecukupan Data

Menurut Singarimbun dan Effendy (dalam Eriyanto 2007), faktor–faktor yang mempengaruhi ukuran sampel adalah :

- a. Tingkat presisi yang diinginkan (*level of precisions*) Semakin tinggi tingkat presisi yang diinginkan peneliti, semakin besar sampel yang harus diambil.
- b. Derajat keseragaman (*degree of homogeneity*). Semakin tinggi tingkat homogenitas populasi semakin kecil ukuran sampel yang boleh diambil; semakin rendah tingkat homogenitas populasi semakin besar ukuran sampel yang harus diambil.
- c. Banyaknya variabel yang diteliti dan rancangan analisis biaya, waktu, dan tenaga yang tersedia.

Berdasarkan faktor itulah maka penentuan ukuran sampel sangatlah dipentingkan, selain karena ukuran sampel harus mewakili populasi, tapi juga semakin banyak ukuran sampel maka semakin kecil tingkat kesalahan generalisasi. Menurut Sugiyono (2011) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata tetapi ada sebagian data yang kurang proporsional pembagiannya (Sugiyono, 2011). Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus *Slovin* (Setiawan, 2007) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2} \dots\dots\dots(2.9)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

α = error (5%)

N=Ukuran populasi

2.8 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011) uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi atau *content* dari suatu instrumen. Tujuannya adalah untuk menguji ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Arikunto (2006) menyatakan, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung *corrected item total correlation* (Arikuntoro, 2006).

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*corrected item total correlation*) dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung > r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid, Ghazali (2005). Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai *corrected itemtotal correlation* adalah korelasi product moment yang dituliskan dengan rumus:

$$r = \frac{N \sum(X_1 Y_1) - (\sum X_1 \sum Y_1)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_1^2 - (\sum x_i)^2][N \cdot \sum Y_1^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots\dots\dots(2.10)$$

Diketahui:

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah Subjek (responden)

$\sum X$ = Jumlah x (skor butir)

$\sum X^2$ = Jumlah skor butir kuadrat

$\sum Y$ = Jumlah Y (skor faktor)

$\sum Y^2$ = Jumlah skor faktor kuadrat

$\sum XY$ = Jumlah perkalian x & y

Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai – nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya, jika nilai koefisien korelasi *product moment* dari suatu pertanyaan tersebut berada diatas nilai tabel kritik, maka

pertanyaan tersebut signifikan. Uji validitas akan dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antar subjek pada item pertanyaan dengan skor test yang diperoleh dari hasil kuesioner. (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 17 for windows*).

2.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah cukup baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut Arikunto (2006):

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots(2.11)$$

Dimana:

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ^2 = Jumlah ragam butir

σ_t^2 = Jumlah ragam total

Menurut Ghazali (2006) Instrumen dapat dikatakan handal (reliable) bila mempunyai koefisien Cronbach alpha > 0,6. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17 for Windows.

2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian berdasarkan hasil dari journal review dari beberapa paper yang terkait dalam penelitian ini. Berikut merupakan penjabaran dari penelitian terdahulu :

- a. Subrahmanyamdevula, Raja Shekhar Bellamkonda, (2014) melakukan penelitian tentang *The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui loyalitas siswa pada sektor pendidikan tinggi dalam membantu administrator perguruan tinggi untuk membangun program yang tepat, mempromosikan, membangun, mengembangkan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan siswa dan alumni. mengusulkan penggunaan mediasi model yang menghubungkan kualitas layanan dan loyalitas siswa melalui kepuasan siswa dan menguji langsung dan efek tidak langsung kualitas layanan pada loyalitas siswa dengan peran mediasi kepuasan siswa.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei dan mengumpulkan data dari tiga universitas negeri tertua di negara bagian Andhra Pradesh di India untuk menemukan hubungan antara kualitas layanan, kepuasan siswa dan loyalitas siswa di sektor pendidikan tinggi menggunakan struktural pemodelan persamaan.

- b. Pradela, (2015) Artikel menyajikan hasil analisis Servqual pada kualitas persiapan lulusan untuk pasar tenaga kerja di Polandia. Penelitian adalah dilakukan di antara murid-murid dari tiga jenis sekolah menengah kejuruan: Sekolah Kejuruan Dasar, Teknik dan Kejuruan Sekolah dan Sekolah Menengah Kejuruan bagi siswa penyandang cacat. Pendidikan layanan khusus dapat dianalisis oleh Metodologi Servqual. Pendekatan ini melengkapi pengetahuan tentang efek pendidikan dan memberikan informasi tentang proses dan elemen-elemennya. Analisis komparatif di berbagai jenis sekolah memberikan informasi kekuatan dan kelemahan proses persiapan lulusan untuk pasar tenaga kerja, berguna bagi sekolah untuk mengembangkan kegiatan. metode Servqual memungkinkan untuk menganalisis proses dan elemennya, membantu mengidentifikasi titik kuat dan lemah.
- c. Phadermrod, Crowder, & Wills, (2016) Menggunakan Analisis SWOT, alat yang biasa digunakan untuk perencanaan strategis, yang dibentuk secara brainstorming. Alat ini telah dikritik bahwa kemungkinan akan memegang pandangan subjektif dari individu. sehingga mungkin muncul dalam tindakan strategis yang tidak tepat. Studi ini menawarkan pendekatan untuk mengurangi kekurangan dengan menerapkan Analisis Kinerja-Asosiatif (IPA) untuk mengidentifikasi SWOT berdasarkan survei kepuasan pelanggan SWOT yang diprioritaskan sesuai dengan persepsi pelanggan. Melalui penggunaan analisis IPA berbasis SWOT, diharapkan bahwa organisasi dapat secara efisien merumuskan perencanaan strategis sebagai SWOT faktor yang harus dipelihara atau ditingkatkan dapat secara jelas diidentifikasi berdasarkan sudut pandang pelanggan. Aplikasi dari analisis SWOT berbasis IPA diilustrasikan dan dievaluasi melalui studi kasus Lembaga Pendidikan Tinggi di Thailand. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa analisis SWOT dari kasus secara akurat mencerminkan situasi organisasi sehingga menunjukkan validitas penelitian.
- d. Boon, Shukur, & Bassim, (2016) Studi ini mengevaluasi kualitas layanan dari lembaga pendidikan tinggi swasta Malaysia dengan tujuan menentukan apa yang merupakan variabel layanan dalam industri pendidikan. Dengan menggunakan analisis gap, itu menguji apakah ada celah layanan dalam atribut kualitas layanan 1. Lima dimensi yang ditentukan, yaitu bukti fisik, empati, jaminan, keandalan dan

responsif di lembaga pendidikan. Data dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner sebanyak 150 responden yang dirancang dan disesuaikan untuk penyediaan layanan pendidikan sesuai dengan dimensi SERVQUAL.

- e. Susie Khoo Huong Ha Sue L.T. McGregor, (2017) . melakukan dengan memeriksa hubungan antara kualitas layanan, kepuasan siswa, dan perilaku siswa di perguruan tinggi swasta Singapura lembaga pendidikan (PTEIs). Satu bidang dalam literatur layanan yang telah mendapat perhatian cukup adalah konseptualisasi kualitas layanan mengidentifikasi beberapa layanan non-akademik lainnya termasuk: nasihat dan konseling akademis, dukungan karir, kesejahteraan siswa, akomodasi, dan saran keuangan. Meski yang penting peran harapan dan persepsi dalam evaluasi siswa dari layanan tersebut telah diakui dalam banyak literatur kualitas layanan. Hasilnya akan berkontribusi pada menganalisis hubungan antara harapan dan persepsi kualitas layanan, sambil mengukur kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan niat perilaku pelanggan. Secara umum, hasilnya akan memiliki implikasi yang luas untuk semua pendidikan swasta stakeholder sektor yang terlibat dalam penyampaian pendidikan.
- f. Mcleay et al., (2017). Dalam makalah ini, gambaran tentang pentingnya kinerja analisis (IPA) model dan penerapannya sebagai alat manajemen untuk menilai kepuasan siswa di sektor HE disediakan. Tujuannya adalah untuk menerapkan IPA secara baru dan cara baru, melakukan analisis pada tiga tingkatan; peserta perorangan, untuk barang individu dan pada tingkat faktor. Aplikasi praktis diilustrasikan, menilai kesenjangan antara yang penting ditempatkan pada atribut kepuasan siswa tertentu dan tingkat yang sesuai yang dirasakan siswa kinerja terwujud. Survei dilakukan dari 823 siswa yang belajar di empat Universitas swasta Malaysia dianalisis menggunakan Analisis Faktor dan model IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan kinerja-penting dan mengeksplorasi rating juga sebagai zona pemutusan alternatif.
- g. Ocampo et al., (2017). mengusulkan model SERVQUAL terintegrasi, proses hierarki analitik, dan teknik untuk kinerja pesanan oleh kesamaan dengan solusi ideal (AHP-TOPSIS) metode untuk mengevaluasi kualitas layanan di antara hubungan kerja terkait agensi pemerintahan. Studi kasus dilakukan di Filipina untuk menetapkan dimensi kritis dikaitkan dengan model SERVQUAL yang dimodifikasi meliputi lima lembaga pemerintah. Dimensi responsiveness ditemukan membutuhkan peningkatan yang paling dalam hal melaksanakan layanan berkualitas sementara ketepatan waktu layanan dianggap sebagai sub-dimensi yang paling penting. Selanjutnya, pendekatan yang diusulkan dapat diaktifkan administrator pemerintah untuk memimpin upaya dan

sumber dayanya dalam meningkatkan kualitas layanan ke dimensi kritis dan sub-dimensi.

- h. Penelitian ini,(2018). Pada penelitian ini kami mengacu pada penelitian sebelumnya yang membahas tentang kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode Servqual. Kami bermaksud ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta Kopertis 7 wilayah surabaya dengan lima dimensi. Yang kemudian hasil analisis gap dari kelima dimensi servqual tersebut diplotkan kedalam kuadrat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menggunakan metode *Importance Peformance Analysis*. *Customer satisfaction index* dihitung untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap pelayanan akademik perguruan tinggi.

2.11 Posisi Penelitian

Tabel 2.4 Posisi Penelitian

No	Nama	Tahun	Judul	Objek	Metode				
1	Subrahmanyam Annamdevula, Raja Shekhar Bellamkonda	2014	The effects of <i>Service Quality</i> on student loyalty: the mediating role of student satisfaction	Senior students of three oldest universities in the state of Andhra Pradesh in India	✓			✓	
2	Agata Pradela	2015	Quality of graduates' preparation for labour market - a ServQual Analysis	Sakarya University Turkey	✓				
3	Boonyarat Phadermrod, Richard M. Crowder Gary B. Wills	2016	Importance-Performance Analysis based SWOT analysis	Higher Education Institutions in Thailand			✓		✓
4	Teo Boon Chuia,*, Mohd Shukur bin Ahmadb, Faezah binti Ahmad Bassimc, Nurnadirah binti Ahmad Zaimi	2016	Evaluation of <i>Service Quality</i> of Private Higher Education using Service Improvement Matrix	UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia	✓				
5	Susie Khoo Huong Ha Sue L.T. McGregor ,	2017	<i>Service Quality</i> and Student/Customer Satisfaction in The Private Tertiary Education Sector in Singapore	Private tertiary educational institutes in singapore	✓				
6	Fraser McLeay, Andrew Robson, Mazirah Yusoff,	2017	New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: understanding student satisfaction	Four private Malaysian HE Institutes.			✓		
7	Lanndon Ocampo,	2017	Public <i>Service Quality</i> evaluation	Philippine government	✓	✓			

	Jovir Alinsubb, Ruselle Anne Casulb, Germellie Enquigb, Mitzi Luarb, Noche Panuncillonb, Miriam Bongoc, Christine Omela Ocampod		with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies	agencies					
8	Penelitian ini	2018	Kepuasan kualitas layanan pada Perguruan Tinggi Swasta KOPERTIS VII Wilayah Surabaya	Perguruan Tinggi Swasta KOPERTIS VII Wilayah Surabaya	✓		✓		

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian terdiri dari penjelasan atau pedoman dalam melakukan penelitian ini. Penelitian tentang Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya menggunakan Metode Service Quality dan *Importance Performance Analysis*. Pada bab ini dilakukan identifikasi permasalahan, kuesioner dalam pengumpulan data, pengolahan data dan analisis hasil.

3.1 Identifikasi Awal

Studi Pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan pendataan data melalui wawancara (*interview*) dengan pihak atau lembaga terkait yang menjadi objek penelitian dalam hal ini mahasiswa, dosen dan karyawan. Dimana hasil data yang diperoleh akan dibahas lebih lanjut guna mengetahui permasalahan sebenarnya yang ada pada objek penelitian:

3.1.1 Studi Literatur

Langkah pertama yang dilakukan pada penelitian ini adalah memperkaya studi literatur. Studi literatur dilakukan untuk mencari referensi-referensi penelitian. Langkah ini dilakukan agar dapat memahami terlebih dahulu konseptual dari *framework* yang dikerjakan pada penelitian. *Literature review* dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan penyelesaian dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya pada tabel 2.4. *Literature review* juga digunakan sebagai pedoman menyelesaikan masalah dalam mencapai tujuan penelitian

Topik atau tema yang dicari adalah topik atau tema yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan khususnya metode pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian yang berhubungan dengan permasalahan permasalahan yang menyangkut kepuasan konsumen, Uji validitas dan reliabilitas, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.1.2 Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan guna mencari dan menentukan objek amatan sebagai tujuan yang didasari pada kriteria. Kriteria tersebut adalah objek amatan berupa Perguruan Tinggi Swasta Kopertis VII wilayah Surabaya dengan Prodi Teknik Industri. Tahapan ini akan memberikan gambaran tentang informasi struktur serta mekanisme kerja objek amatan. keseluruhan jumlah perguruan tinggi swasta di Surabaya sebanyak 77 perguruan tinggi.

Berdasarkan data yang dihimpun BAN-PT tahun 2017 diketahui bahwa pada wilayah Surabaya terdapat 13 Perguruan Tinggi yang memiliki Prodi Teknik Industri seperti pada tabel 1.3. Hal tersebut menjadi *tread of* bagi peneliti untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa dari Prodi Teknik Industri yang terakreditasi A dengan Prodi Teknik Industri yang terakreditasi B dan yang masih terakreditasi C. serta apa yang sebenarnya terjadi pada proses layanan akademik untuk dapat diketahui atribut-atribut yang berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

3.2 Perumusan Research Question

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan data secara sistematis sehingga lebih mudah untuk dipahami. Jenis penelitian deskriptif lebih dikenal dengan penelitian survei. Tujuan penelitian deskriptif adalah menggambarkan data secara akurat dan sistematis mengenali populasi pada bidang tertentu. Setelah melakukan review mengenai kepuasan mahasiswa, kemudian diambil masalah yang belum dikembangkan. Pada tahap ini dilakukan perumusan *research question* mengenai bagaimana mengetahui indeks *student satisfaction & loyalty* pada perguruan Tinggi wilayah Koperti VII wilayah Surabaya Prodi Teknik Industri dengan pendekatan SERVQUAL menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* ?

3.3 Perancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pernyataan. Kuisisioner sebagai alat pengumpulan data disusun dalam dua bentuk pertanyaan yang bersifat terbuka dan pertanyaan yang bersifat tertutup. Pertanyaan terbuka di mana responden dapat menjawab sesuai dengan yang diinginkan dengan kata-kata mereka sendiri. Sedangkan pertanyaan tertutup di mana peneliti memberikan semua kemungkinan jawaban, dan responden tinggal memilih di antaranya (Philip Kotler dkk., 1999).

Untuk pengukuran atribut digunakan Skala *Likert*. Dalam skala ini dibagi atas lima kategori jawaban yang menunjukkan derajat kepentingan (untuk data harapan), dan derajat kepuasan (untuk data kinerja/persepsi). Perancangan kuesioner pada penelitian ini dilakukan mengidentifikasi atribut pada 5 dimensi SERVQUAL dengan melakukan beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Komparasi Kondisi eksisting dengan 7 satandart BAN-PT.
2. Branstorming dengan para Expert, Mahasiswa, Karyawan dan Dosen

Untuk mendapatkan atribut yang dapat mewakili keadaan sebenarnya penelitian ini menggabungkan dari penyusunan atribut dari beberapa peneliti pada tabel 2.2. Berdasarkan referensi 22 atribut yang dapat dilihat pada Tabel 3.1. Tiap atribut diberikan kode tertentu untuk mempermudah penyingkatan saat perhitungan pada sub bab selanjutnya.

Pengelompokkan atribut dilakukan berdasarkan referensi yang telah dijelaskan pada bab 2. Sebagai contoh adalah pengelompokkan dimensi *tangibles*. Dimensi *tangibles* merupakan bukti fisik dari jasa, dapat berupa daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan. Atribut T (Media Perkuliahan, fasilitas laboratorium, koleksi buku, keberadaan taman, fasilitas mushola, olahraga, parkir dan kantin) merupakan representasi fisik dari layanan akademik. Oleh sebab itu atribut T digolongkan ke dalam dimensi *tangibles*:

Tabel 3.1 Atribut Kuesioer Servqual

No	Kode	Atribut	Sumber
<i>Tangible</i>			
1	T1	Media Perkuliahan diruang kelas (Kursi,AC, LCD,WIFI)	Musahadi (2014)
2	T2	Kelengkapan Fasilitas laboratorium	Faiz (2016)
3	T3	Koleksi buku diperpustakaan dan ruang baca perpustakaan	Musahadi (2014)
4	T4	Keberadaan taman dan <i>public space</i>	Musahadi (2014)
5	T5	Fasilitas kamar mandi dan musola yang bersih, nyaman dan jumlahnya memadai	Faiz (2016)
6	T6	Ketersediaan fasilitas olahraga,tempat parkir, ruang himpunan mahasiswa dan Kantin	Musahadi (2014)
<i>Reliability</i>			
7	R1	Kejelasan informasi pelayanan akademik (jadwal perkuliahan, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PKL, KKN dll)	Musahadi (2014)
8	R2	Kedisiplinan dan kemampuan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa	Musahadi (2014)
9	R3	Ketepatan waktu pelayanan akademik	Faiz (2016)
10	R4	Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran	Faiz (2016)
11	R5	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja	Musahadi (2014)
<i>responsiveness</i>			
12	Rs1	Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran	Musahadi (2014)

		mahasiswa	
13	Rs 2	Kecepatan dalam pelayanan administrasi	Musahadi (2014)
14	Rs 3	Ketanggapan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa	Musahadi (2014)
Assurance			
15	A1	Akreditasi program studi	Musahadi (2014)
16	A2	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	Musahadi (2014)
17	A3	Kemampuan karyawan dalam melayani mahasiswa	Musahadi (2014)
18	A4	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi)	Faiz (2016)

Tabel 3. 1 Atribut Kuesioer Servqual (Lanjutan)

No	Kode	Atribut	Sumber
Empati			
19	E1	Kesediaan dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan	Alfiani A.(2016)
20	E2	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik	Musahadi (2014)
21	E3	Kepedulian dan keramahan karyawan (memberikan perhatian penuh) saat memberikan pelayanan.	Musahadi (2014)
22	E4	Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan akademik maupun non akademik	Musahadi (2014)

3.4 Pengumpulan Data

Agar dalam pelaksanaan penelitian dapat dijalankan dengan mudah serta sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka diperlukan langkah pemecahan yang baik dan pada pemecahan masalah tersebut dibutuhkan data-data pendukung, data-data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Sekunder

Data-data yang didapatkan dari literatur yang berisi tentang petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan laporan. Data sekunder pada penelitian ini meliputi jumlah mahasiswa serta status akreditasi pada masing-masing universitas dan program studi yang diperoleh dari koperti VII Surabaya

2. Data primer

Data primer dilakukan dalam pembuatan kuesioner ini diperlukan beberapa tahap yaitu identifikasi atribut *Service Quality*, akan dilakukan pula komparasi kondisi eksisting Perguruan Tinggi Swasta Wilayah Kopertis VII Surabaya dengan Standar Nasional BAN-PT Hal ini bertujuan untuk mengetahui standart apa saja yang belum terpenuhi oleh Perguruan Tinggi tersebut sehingga dapat dimasukkan kedalam atribut kuesioner. Atribut-atribut yang ditanyakan kepada konsumen harus valid dan reliabel. Jumlah data yang dikumpulkan harus memenuhi jumlah data yang dibutuhkan dalam proses pengolahan data.

3.5 Metode Sampling

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.

Berbagai alasan yang masuk akal mengapa peneliti tidak melakukan sensus antara lain ,populasi demikian banyaknya sehingga dalam prakteknya tidak mungkin seluruh elemen diteliti, keterbatasan waktu penelitian, biaya, dan sumber daya manusia, membuat peneliti harus telah puas jika meneliti sebagian dari elemen penelitian, bahkan kadang, penelitian yang dilakukan terhadap sampel bisa lebih reliabel daripada terhadap populasi – misalnya, karena elemen sedemikian banyaknya maka akan memunculkan kelelahan fisik dan mental para pencacahnya sehingga banyak terjadi kekeliruan. (Uma Sekaran dalam Ferdy Setiawan 2009)

Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya dalam artian masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampelnya harus dilakukan secara seksama. Salah satu cara yakni dengan melakukan *Random sampling / probability sampling* Yang dimaksud dengan *random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Dengan demikian setiap unsur populasi harus mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Prosedurnya :

1. Susun “*sampling frame*”
2. Tetapkan jumlah sampel yang akan diambil
3. Tentukan alat pemilihan sampel

4. Pilih sampel sampai dengan jumlah terpenuhi

Pada penelitian ini, dari 13 Prodi Teknik Industri seperti pada Tabel 1.3 akan dipilih masing-masing 1 Perguruan tinggi yang mewakili dari status Akreditasi Prodi Teknik Industri yakni A, B dan C tersebut. Penentuan jumlah responden dilakukan bersamaan dengan pembuatan kuesioner. Dengan menggunakan rumus slovin pada 2.9 dengan α 5% didapatkan sejumlah 383 responden. Dengan sebaran sampel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Sebaran Jumlah Sampel Perguruan Tinggi KOPERTIS VII wilayah Surabaya Prodi Teknik Industri

Teknik Industri	Akreditasi	Jumlah Mahasiswa	SAMPEL
Universitas Surabaya	A	292	169
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya	B	258	157
Universitas W R Supratman	C	67	57
Total			383

(Sumber: Sisfor KOPERTIS VII, 2018)

Berdasarkan tabel 3.2 diperoleh sampel pada program studi teknik industri Universitas Surabaya sebanyak 169 responden, program studi teknik industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya sebanyak 157 responden dan program studi teknik industri Universitas WR Supratman sebanyak 57 responden.

3.6 Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data berdasarkan hasil pengumpulan data primer dan studi literatur. Berikut adalah penjelasan langkah – langkah pengolahan data untuk masing – masing metode:

1. Uji reliabilitas dan validitas data

Uji statistik ini dilakukan untuk memastikan bahwa data dari responden adalah data yang tepat dan konsisten(Ghozali 2005). Pengujian pertama yang dilakukan adalah uji validitas dan dilanjutkan uji reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS.

2. Perhitungan rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Jika hasil kuesioner valid dan reliabel, perhitungan dapat dilanjutkan dengan perhitungan *mean* untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (Silva & Fernandes, 2012. Perhitungan ini merupakan data masukkan untuk matriks *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index*.

3. Pengolahan Matriks *Importance Performance Analysis*

Hasil dari *mean* kinerja (X) dan *mean* kepentingan (Y) dapat dipetakan kedalam diagram *importance performance analysis* (IPA). Hasil dari langkah ini adalah atribut prioritas utama yakni pada kuadran II yaitu atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun menunjukkan tingkat kinerja yang rendah. (Hosseini & Bideh, 2013).

4. Pengolahan *Customer Satisfaction Index*

Hasil dari *mean* kinerja (X) dan *mean* kepentingan (Y) dapat dihitung dengan rumus 2.5; 2.6; 2.7; dan 2.8 untuk mendapatkan persentase kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perguruan Tinggi.

3.7 Tahap Analisis Hasil

Berikut adalah tahapan analisis yang akan dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data yang telah didapatkan pada proses sebelumnya:

1. Analisis Hasil SERVQUAL

Dari identifikasi serta perhitungan didapatkan beberapa nilai gap. nilai gap positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memenuhi harapan. Sedangkan nilai gap negatif mengindikasikan bahwa harapannya tidak terpenuhi Git & Sulaiman, (2012). Perbaikan dibutuhkan apabila gap bernilai negatif (Zisis, Garefalakis, & Sariannidis, 2009). Atribut negatif ini yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan.

Hasil dari *mean* kinerja (X) dan *mean* kepentingan (Y) dapat dipetakan kedalam diagram *importance performance analysis* (IPA) dianalisis sesuai dengan kuadran pada masing-masing dimensi untuk selanjutnya dilakukan prioritas perbaikan kinerja untuk dapat memenuhi harapan dari mahasiswa. Sehingga diharapkan mampu memberikan tingkat kepuasan bagi mahasiswa.

2. Analisis Hasil *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk/layanan dalam penelitian ini kepuasan akan layanan akademik yang diberikan perguruan tinggi. Perhitungan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Nilai dari hasil perhitungan akan dibandingkan dengan kriteria tingkat kepuasan.

3. Rekomendasi Perbaikan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah dengan memperhatikan output hasil analisis menggunakan *Importance performance analysis*. Berdasarkan metode IPA akan diketahui atribut-atribut prioritas yang membutuhkan penanganan atau peningkatan kualitas layanan akademik

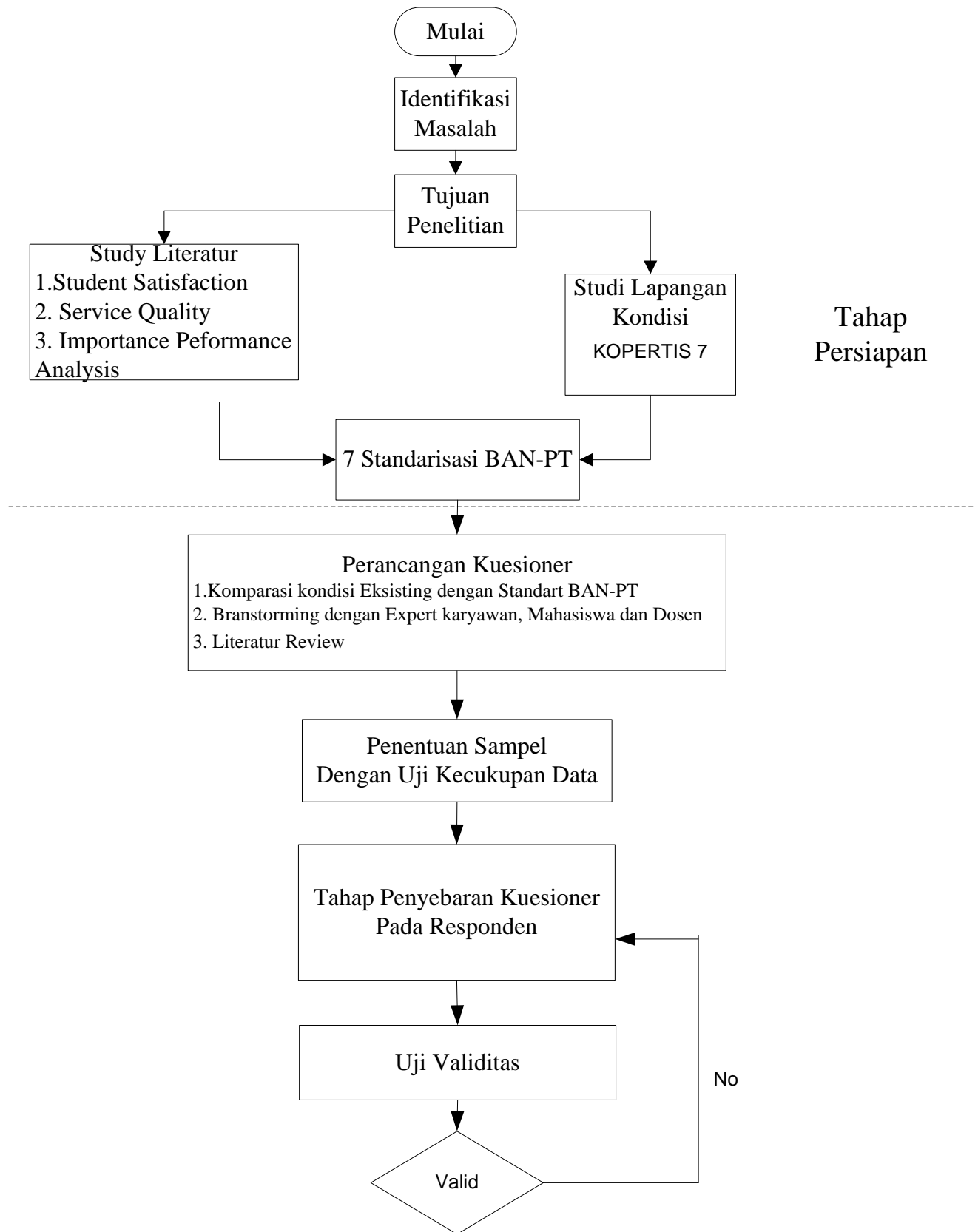
pada perguruan tinggi. Rekomendasi tersebut diberikan guna meningkatkan kualitas layanan juga bisa untuk meningkatkan *indeks student satisfaction*.

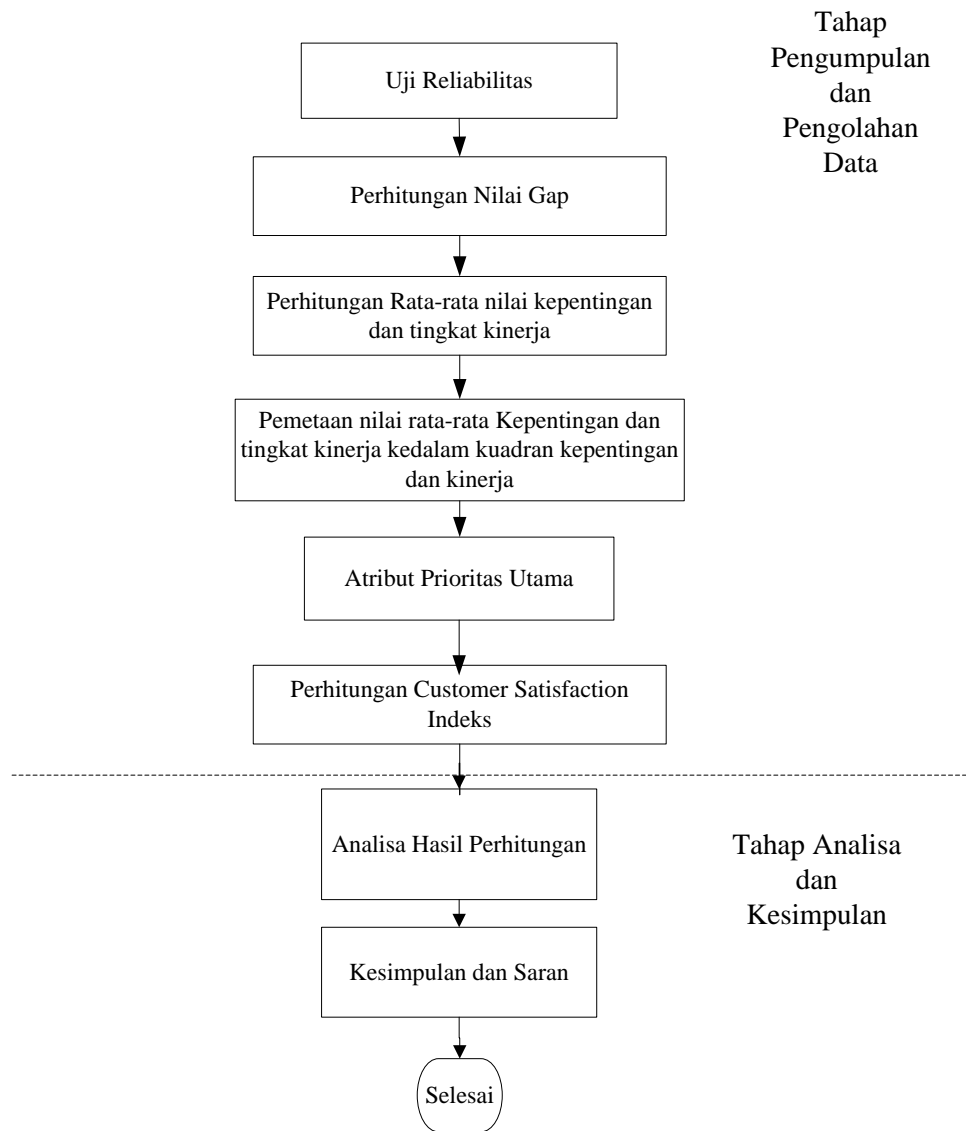
3.8 Tahap Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini telah dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan pada bab selanjutnya. Dari penarikan kesimpulan ini peneliti dapat mengetahui apa saja yang telah didapatkan dari penelitian. Penulis juga mengetahui hal – hal yang menjadi akar permasalahan dari kurangnya kualitas pelayanan objek amatan sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan atribut yang sangat di harapkan oleh responden. Dari penarikan kesimpulan ini diharapkan dapat mencapai tujuan penelitian. Pada tahap ini juga akan dilakukan pemberian saran perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

3.9 Flowchart Penelitian

Berikut merupakan flowchat pada penelitian ini :





Gambar 3.1 Flowchat Penelitian

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil KOPERTIS VII

Koordinasi perguruan tinggi swasta wilayah VII merupakan Lembaga yang mengkoordinir Perguruan Tinggi dan diberi nama KOPERTIS (Koordinasi Perguruan Tinggi) berkantor di Jl. Airlangga no. 8 Surabaya. Wilayah kerja meliputi 7 (tujuh) propinsi yaitu : Jawa Timur, Bali, NTB, NTT, Kalsel, Kalteng dan Kaltim. Berawal Pada Tahun 1967 Pemerintah membentuk Lembaga yang mengkoordinir Perguruan Tinggi dan diberi nama KOPERTI (Koordinasi Perguruan Tinggi) berkantor di Jl. Airlangga no. 8 Surabaya. Wilayah kerja meliputi 7 (tujuh) propinsi yaitu : Jawa Timur, Bali, NTB, NTT, Kalsel, Kalteng dan Kaltim dibawah pimpinan seorang Koordinator dibantu oleh Sekretaris. Pada tahun 1974 nama KOPERTI diubah menjadi KOPERTIS WILAYAH VI yang wilayah kerjanya tetap meliputi 7(tujuh) provinsi. Pada tahun 1982 nama KOPERTIS WILAYAH VI diubah lagi KOPERTIS WILAYAH VII dan wilayah kerjanya berkurang menjadi 4 provinsi yakni : Jawa Timur, Kalsel, Kalteng dan Kaltim. Pada tahun 1990 nama KOPERTIS WILAYAH VII tetap sampai sekarang sedangkan wilayah kerjanya berkurang hanya meliputi 1 (satu) provinsi Jawa Timur.

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan pengisian secara online kepada setiap mahasiswa pada masing-masing perguruan tinggi di prodi teknik industri, dimana kuesioner langsung dapat diisi sesuai dengan pernyataan yang sudah tertera. Kuesioner yang dinyatakan sah adalah kuesioner yang diisi sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan, tidak ada pernyataan dalam kuesioner yang kosong atau tidak di isi oleh responden, serta tidak ada jawaban yang ganda pada setiap pernyataan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang terdapat dalam kuesioner serta beberapa data pendukung lainnya.

Data selanjutnya diambil sesuai dengan jumlah penentuan sampel yang kemudian akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, yang nantinya akan diolah menggunakan metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

4.3 Penentuan Sampel

Pada langkah ini penentuan sampel dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil sebelum kuesioner diolah dengan metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus *Slovin* (Setiawan, 2007) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N \alpha^2} \dots\dots\dots(2.9)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

α = error (5%)

N=Ukuran populasi

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 5%, contoh untuk sampel dari Teknik Industri Universitas Surabaya dengan Populasi 292 Mahasiswa yang masih aktif, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{292}{1+292 \times 0,05^2}$$

. = 169 \approx maka sampel yang diperlukan untuk teknik Teknik Industri Universitas Surabaya adalah sebanyak 169 responden.

4.3 Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Responden

Demografi responden merupakan faktor penting dalam melihat sebuah perilaku mahasiswa (pelanggan), dan berdasarkan demografi kita juga bisa mengetahui bagaimana perilaku yang diteliti.

4.3.1 Demografi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui Persentase jumlah responden dengan mahasiswa dari Universitas Surabaya, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya dan Universitas WR Supartman sebagai berikut :



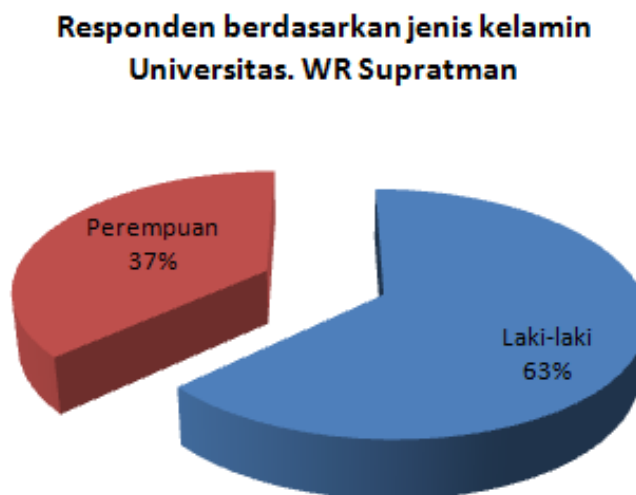
Gambar 4.1 Persentase Responde Berdasarkan Perguruan Tinggi

Dari Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa responden dari Universitas WR Supratman sebesar 15%, ITATS sebesar 41%, Universitas Surabaya sebesar 44%. Sehingga persentase terbesar adalah Universitas Surabaya

4.3.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Ditinjau dari jenis kelamin, maka dapat diketahui persentase responden laki-laki dan responden perempuan pada masing-masing Perguruan Tinggi. Adapun rekapitulasi data demografi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut :

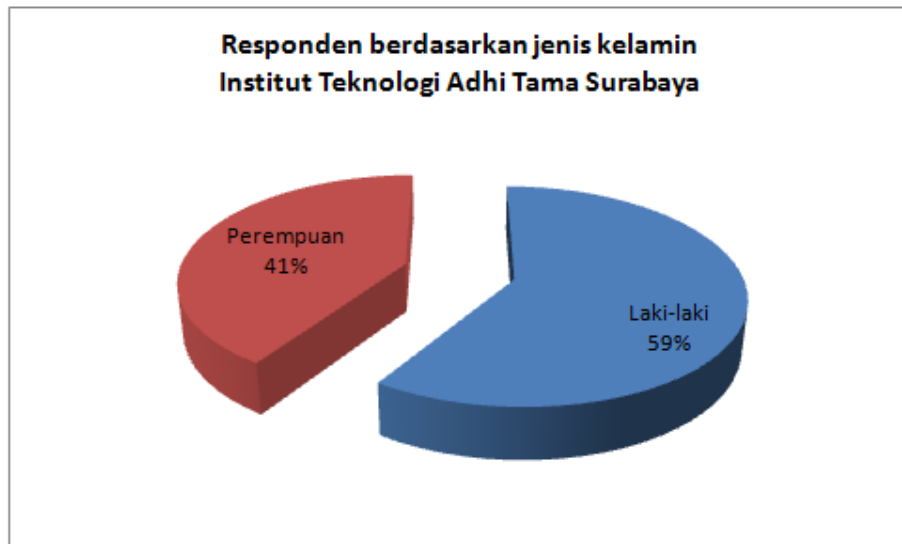
- a. Responden berdasarkan jenis kelamin Universitas WR. Supratman



Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Universitas WR. Supratman

Berdasarkan pada Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi berdasarkan jenis kelamin untuk Universitas WR. Supratman, Laki-laki sebesar 63%, perempuan sebesar 37%, sehingga dari data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dari penelitian ini adalah berjenis kelamin Laki-laki.

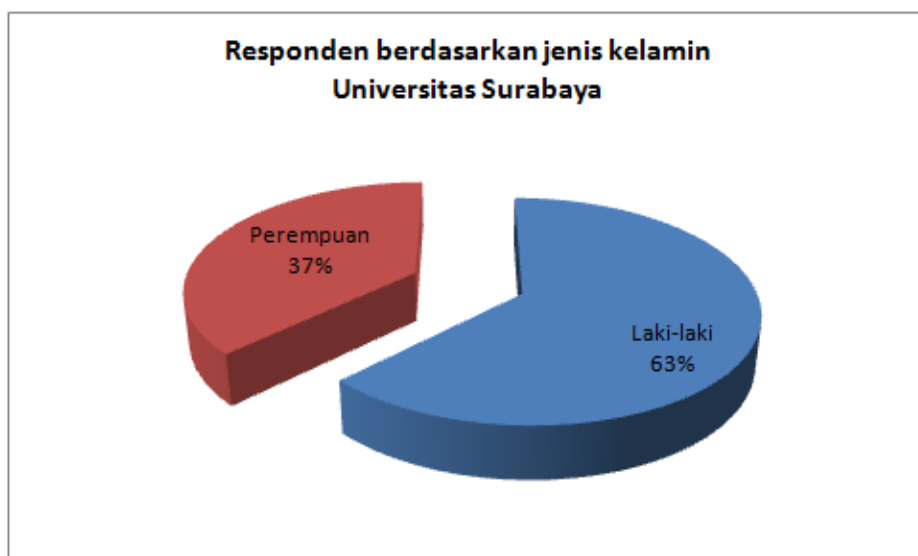
b. Responden berdasarkan jenis kelamin untuk ITATS



Gambar 4.3 Responden berdasarkan jenis kelamin ITATS

Berdasarkan pada Gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi berdasarkan jenis kelamin untuk ITATS, Laki-laki sebesar 59%, perempuan sebesar 41%, sehingga dari data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dari penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki.

c. Responden berdasarkan jenis kelamin Universitas Surabaya



Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Universitas Surabaya

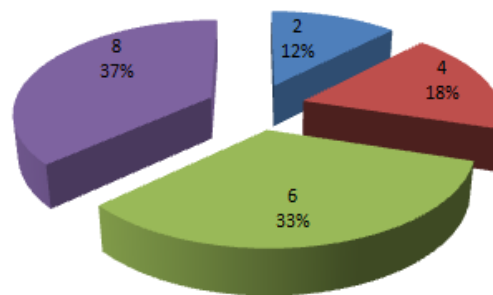
Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa responden yang berpartisipasi berdasarkan jenis kelamin untuk Universitas Surabaya, Laki-laki sebesar 63%, perempuan sebesar 37%, sehingga dari data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dari penelitian ini adalah berjenis kelamin Laki-laki.

4.3.3 Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Semester

Ditinjau dari Tingkat Semester maka dapat diketahui persentase Tingkat Semester responden pada masing-masing Perguruan Tinggi. Adapun rekapitulasi data Tingkat Semester dapat dilihat pada gambar berikut:

- a. Responden berdasarkan semester Universitas WR. Supratman

Responden berdasarkan semester Univ. WR Supratman

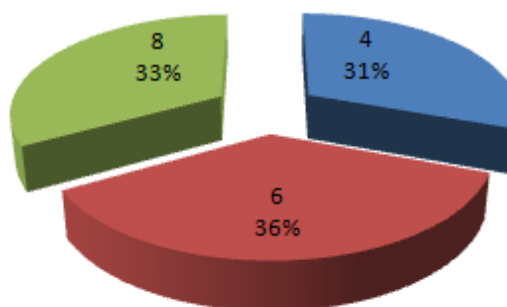


Gambar 4.5 Responden berdasarkan semester Universitas WR. Supratman

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas diketahui bahwa responden yang berpartisipasi berdasarkan semester untuk Universitas WR. Supratman, pada semester 8 sebesar 37%, semester 6 sebesar 33%, semester 4 sebesar 18%, semester 2 sebesar 12%. Maka mayoritas responden adalah mahasiswa semester 8.

- b. Responden berdasarkan semester untuk ITATS

Responden berdasarkan semester ITATS

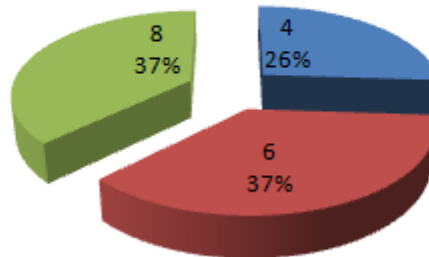


Gambar 4.6 Responden berdasarkan semester ITATS

Dari gambar 4.6 diketahui bahwa responden yang berpartisipasi berdasarkan semester ITATS, pada semester 8 sebesar 33%, semester 6 sebesar 36%, semester 4 sebesar 31%. Maka responden terbanyak pada semester 8.

c. Responden berdasarkan semester Universitas Surabaya

Responden berdasarkan Semester Universitas Surabaya



Gambar 4.7 Responden berdasarkan semester Universitas Surabaya

Dari Gambar 4.7 diketahui bahwa responden yang berpartisipasi berdasarkan semester Universitas Surabaya, pada semester 8 sebesar 37%, semester 6 sebesar 37% dan semester 4 sebesar 26%. Maka responden terbanyak adalah semester 8.

4.4 Pengolahan Data Lanjut

Pada pengolahan data ini terdiri dari beberapa tahap analisis SERVQUAL terhadap kinerja dan kepentingan, setelah selesai dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data-data yang diperoleh, maka data dinyatakan valid dan reliabel (untuk lebih jelas, rekapitulasi data kuesioner dapat dilihat pada lampiran A), kemudian pengolahan data dilanjutkan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment Pearson* dengan pengujian dua arah (*two tailed test*). Pada taraf signifikan 5%, Jika r hitung lebih besar dari pada r Tabel, maka data dianggap valid. Ghazali (2005). Berikut merupakan hasil perhitungan Uji Validitas menggunakan bantuan *software SPSS 17.0*

a. Uji Validitas Tingkat kinerja

Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kinerja

Tingkat Kinerja				
Atribut	r hitung	</>	r tabel	Keterangan
T1	0,178	>	0,1	Valid
T2	0,615	>	0,1	Valid
T3	0,149	>	0,1	Valid
T4	0,208	>	0,1	Valid
T5	0,621	>	0,1	Valid
T6	0,236	>	0,1	Valid
R1	0,322	>	0,1	Valid
R2	0,621	>	0,1	Valid
R3	0,256	>	0,1	Valid
R4	0,281	>	0,1	Valid
R5	0,445	>	0,1	Valid
rs1	0,282	>	0,1	Valid
rs2	0,372	>	0,1	Valid
rs3	0,396	>	0,1	Valid
A1	0,14	>	0,1	Valid
A2	0,128	>	0,1	Valid
A3	0,334	>	0,1	Valid
A4	0,623	>	0,1	Valid
E1	0,227	>	0,1	Valid
E2	0,248	>	0,1	Valid
E3	0,27	>	0,1	Valid
E4	0,394	>	0,1	Valid

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nilai r hitung semua indicator melebihi dari nilai r tabel yaitu 0,1. Dari hasil ini, maka dapat dikatakan semua indikator pertanyaan untuk tingkat kinerja adalah valid. Maka dapat digunakan untuk mengukur tingkat kinerja terhadap pelayanan akademik Teknik Industri Kopertis VII surabaya

b. Tingkat Harapan

Tabel 4.2 Tingkat Harapan

Tingkat Harapan				
Indikator	r hitung	</>	r tabel	Keterangan
T1	0.303	>	0.1	Valid
T2	0.15	>	0.1	Valid
T3	0.248	>	0.1	Valid
T4	0.245	>	0.1	Valid
T5	0.411	>	0.1	Valid
T6	0.346	>	0.1	Valid
R1	0.287	>	0.1	Valid
R2	0.252	>	0.1	Valid
R3	0.296	>	0.1	Valid
R4	0.431	>	0.1	Valid
R5	0.396	>	0.1	Valid
rs1	0.419	>	0.1	Valid
rs2	0.407	>	0.1	Valid
rs3	0.421	>	0.1	Valid
A1	0.335	>	0.1	Valid
A2	0.404	>	0.1	Valid
A3	0.427	>	0.1	Valid
A4	0.238	>	0.1	Valid
E1	0.356	>	0.1	Valid
E2	0.284	>	0.1	Valid
E3	0.149	>	0.1	Valid
E4	0.319	>	0.1	Valid

Dari Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai r hitung semua indikator melebihi dari nilai r tabel yaitu 0,1. Dari hasil ini, maka dapat dikatakan semua indikator pertanyaan untuk tingkat harapan adalah valid. Maka dapat digunakan untuk mengukur tingkat harapan terhadap pelayanan akademik Teknik Industri Kopertis VII Surabaya.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas ini digunakan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang diperoleh menggunakan program SPSS. Dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* > 0,60 Ghozali (2006). Berikut merupakan rangkuman output dari hasil perhitungan *Software SPSS 17.0*.

a. Tingkat Kinerja

Tabel 4.3 Uji Reliabel Tingkat Kinerja

Tingkat Kinerja				
Indikator	Chronbach Alpha	</>	0,6	Keterangan
T1	0,61	>	0,6	Reliabel
T2	0,66	>	0,6	Reliabel
T3	0,62	>	0,6	Reliabel
T4	0,61	>	0,6	Reliabel
T5	0,65	>	0,6	Reliabel
T6	0,61	>	0,6	Reliabel
R1	0,69	>	0,6	Reliabel
R2	0,65	>	0,6	Reliabel
R3	0,60	>	0,6	Reliabel
R4	0,60	>	0,6	Reliabel
R5	0,68	>	0,6	Reliabel
rs1	0,60	>	0,6	Reliabel
rs2	0,69	>	0,6	Reliabel
rs3	0,69	>	0,6	Reliabel
A1	0,62	>	0,6	Reliabel
A2	0,62	>	0,6	Reliabel
A3	0,70	>	0,6	Reliabel
A4	0,65	>	0,6	Reliabel
E1	0,61	>	0,6	Reliabel
E2	0,61	>	0,6	Reliabel
E3	0,60	>	0,6	Reliabel
E4	0,69	>	0,6	Reliabel

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nilai *Chronbach alpha* semua indicator melebihi dari nilai 0,6. Dari hasil ini, maka dapat dikatakan semua indikator pertanyaan untuk tingkat kinerja adalah reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang telah disebarkan dapat digunakan sebagai alat ukur yang dipercaya.

b. Tingkat Harapan

Tabel 4.4 Uji Reliabel Tingkat Harapan

Tingkat Harapan				
Indikator	Chronbach Alpha	</>	0,6	Keterangan
T1	0,61	>	0,6	Reliabel
T2	0,63	>	0,6	Reliabel
T3	0,61	>	0,6	Reliabel
T4	0,61	>	0,6	Reliabel
T5	0,68	>	0,6	Reliabel
T6	0,60	>	0,6	Reliabel
R1	0,61	>	0,6	Reliabel
R2	0,62	>	0,6	Reliabel
R3	0,61	>	0,6	Reliabel
R4	0,69	>	0,6	Reliabel
R5	0,70	>	0,6	Reliabel
rs1	0,68	>	0,6	Reliabel
rs2	0,70	>	0,6	Reliabel
rs3	0,69	>	0,6	Reliabel
A1	0,61	>	0,6	Reliabel
A2	0,69	>	0,6	Reliabel
A3	0,69	>	0,6	Reliabel
A4	0,62	>	0,6	Reliabel
E1	0,60	>	0,6	Reliabel
E2	0,61	>	0,6	Reliabel
E3	0,63	>	0,6	Reliabel
E4	0,61	>	0,6	Reliabel

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai *Chronbach alpha* semua indicator melebihi dari nilai 0,6. Dari hasil ini, maka dapat dikatakan semua indikator pertanyaan untuk tingkat harapan adalah reliable dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang telah disebarkan dapat digunakan sebagai alat ukur yang dipercaya.

4.4.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan Mahasiswa. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai X (rata-rata skor kinerja) dan Y (rata-rata skor kepentingan).

4.4.3.1 Tingkat Kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan mahasiswa. Berikut merupakan

contoh perhitungan skor kinerja dan kepentingan pada atribut T1 yakni media perkuliahan diruang kelas pada teknik industri universitas surabaya.

- perhitungan skor rata-rata kinerja dari atribut T1

$$SQ_i = \frac{1}{m} (\sum_{j=1}^k PS_{ij}) = \frac{1}{169} = (3+3+2+4+.....+3) = 3,059$$

- perhitungan skor rata –rata Harapan atribut T1

$$SQ_i = \frac{1}{m} (\sum_{j=1}^k PS_{ij}) = \frac{1}{169} = (4+4+5+4+.....+5) = 4,438$$

Berikut merupakan rekap data rata-rata kinerja dan kepentingan untuk masing-masing atribut pada prodi teknik industri dimasing-masing perguruan tinggi.

Tabel 4.5 Hasil Mean Tiap Atribut. Teknik Industri Universitas Surabaya

Teknik Industri Universitas Surabaya		
Atribut	Kepentingan	Kinerja
T1	4,438	3,059
T2	4,456	3,030
T3	4,438	2,905
T4	4,444	2,763
T5	4,491	2,834
T6	4,485	2,704
R1	4,402	2,799
R2	4,343	2,751
R3	4,373	2,828
R4	4,414	2,686
R5	4,308	2,621
rs1	4,456	2,438
rs2	4,331	2,538
rs3	4,515	2,574
A1	4,456	2,817
A2	4,438	2,420
A3	4,497	2,882
A4	4,598	2,509
E1	4,491	2,852
E2	4,444	2,556
E3	4,497	2,609
E4	4,408	3,065

Tabel 4.6 Hasil Mean Tiap Atribut. Teknik Industri Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya

Teknik Industri ITATS		
Atribut	Kepentingan	Kinerja
T1	4,490	3,089
T2	4,478	2,924
T3	4,541	2,911
T4	4,490	2,930
T5	4,541	3,102
T6	4,529	3,140
R1	4,510	3,210
R2	4,605	3,064
R3	4,548	2,917
R4	4,522	2,885
R5	4,573	2,943
rs1	4,529	3,089
rs2	4,459	2,911
rs3	4,465	3,134
A1	4,503	2,892
A2	4,529	3,032
A3	4,446	3,299
A4	4,522	3,038
E1	4,516	2,955
E2	4,554	2,694
E3	4,516	2,783
E4	4,478	3,038

Tabel 4.7 Hasil Mean Tiap Atribut. Teknik Industri Universitas WR Supratman

Teknik Industri Universitas W R Supratman		
Atribut	Kepentingan	Kinerja
T1	4,509	2,982
T2	4,491	2,899
T3	4,421	2,838
T4	4,614	2,784
T5	4,544	2,901
T6	4,579	2,844
R1	4,561	2,930
R2	4,526	2,862
R3	4,509	2,818
R4	4,561	2,726
R5	4,526	2,763
rs1	4,421	2,703
rs2	4,439	2,666
rs3	4,526	2,768
A1	4,526	2,773
A2	4,561	2,664
A3	4,596	2,995
A4	4,614	2,700
E1	4,456	2,825
E2	4,509	2,588
E3	4,491	2,669
E4	4,333	3,003

4.5 Pengolahan Hasil Kuesioner SERVQUAL

Pada sub bab ini akan ditampilkan hasil pengolahan data kuesioner dengan metode SRVQUAL berupa data tingkat kinerja dan harapan pada masing-masing atribut untuk tiap perguruan tinggi. Berikut merupakan contoh perhitungan nilai gap pada atribut T5 (fasilitas kamar mandi dan musholah yang bersih dan nyaman) teknik industri universitas surabaya.

$$GS = PS - ES = 2,834 - 4,491 = -1,657$$

Dimana :

PS = *Perception Score*

ES = *Expectation Score*

Nilai gap negatif mengindikasikan bahwa harapannya tidak terpenuhi terpenuhi Git & Sulaiman, (2012). Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan akademik atribut T5 teknik industri Universitas Surabaya belum bisa memenuhi harapan mahasiswa. Berikut merupakan rekapan hasil perhitungan Gap pada tiap prodi teknik industri di masing-masing perguruan Tinggi.

Tabel 4.8 Nilai Gap Teknik Industri Universitas Surabaya

TI UBAYA	
Atribut	Gap
T1	-1,379
T2	-1,426
T3	-1,533
T4	-1,680
T5	-1,657
T6	-1,781
R1	-1,604
R2	-1,592
R3	-1,544
R4	-1,728
R5	-1,686
rs1	-2,018
rs2	-1,793
rs3	-1,941
A1	-1,639
A2	-2,018
A3	-1,615
A4	-2,089
E1	-1,639
E2	-1,888
E3	-1,888
E4	-1,343

Tabel 4.9 Nilai Gap Teknik Industri ITATS

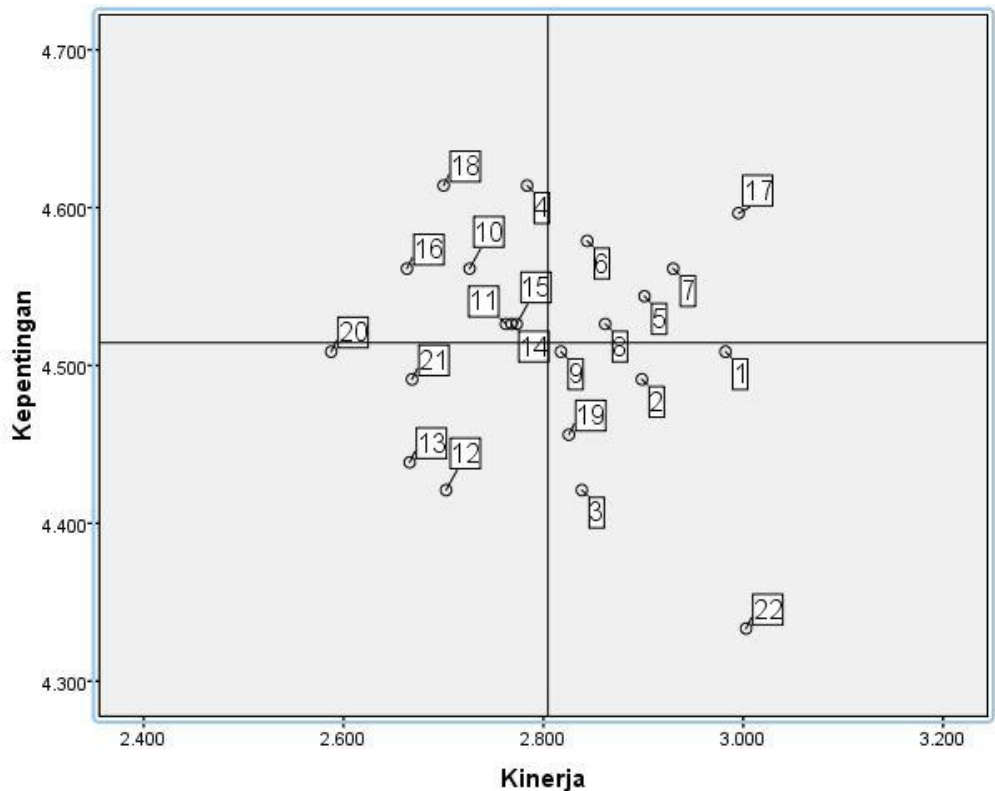
TI ITATS	
Atribut	Gap
T1	-1,401
T2	-1,554
T3	-1,631
T4	-1,561
T5	-1,439
T6	-1,389
R1	-1,299
R2	-1,541
R3	-1,631
R4	-1,637
R5	-1,631
rs1	-1,439
rs2	-1,548
rs3	-1,331
A1	-1,611
A2	-1,497
A3	-1,146
A4	-1,484
E1	-1,561
E2	-1,860
E3	-1,732
E4	-1,439

Tabel 4.10 Nilai Gap Teknik Industri Universitas WR Supratman

TI UNV. WR	
Atribut	Gap
T1	-1,527
T2	-1,593
T3	-1,583
T4	-1,830
T5	-1,643
T6	-1,735
R1	-1,632
R2	-1,664
R3	-1,691
R4	-1,835
R5	-1,764
rs1	-1,718
rs2	-1,772
rs3	-1,758
A1	-1,753
A2	-1,898
A3	-1,601
A4	-1,914
E1	-1,631
E2	-1,921
E3	-1,823
E4	-1,330

4.6 Kuadran Kepentingan dan Kinerja

Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh Prodi Teknik Industri Pada Perguruan Tinggi, dimana diagram kartesius ini terbagi dalam 4 kuadran, yaitu kuadran I, II, III, dan IV. Langkah-langkah sebelum memetakan data kediagram kartesius ini, adalah terlebih dahulu dengan menentukan nilai rata-rata setiap atribut yaitu X dan Y. Berikut merupakan pemetaan diagram IPA menggunakan Software SPSS 17.



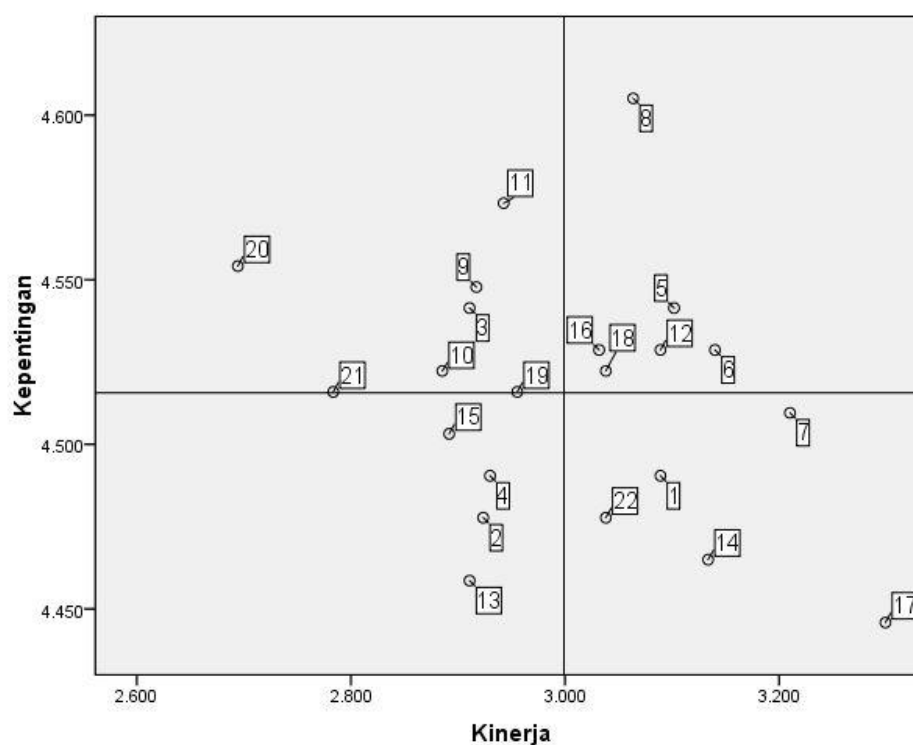
Gambar 4.8 Kuadran Kepentingan dan kinerja Universitas WR Supratman

Langkah selanjutnya adalah membaca grafik *importance performance analysis* yang nantinya akan dianalisis berdasarkan pencapaian kinerja dan tingkat kepentingannya. Contoh pembacaan grafik untuk atribu. 15 (akreditasi program studi) pada kuadran II. Artinya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun menunjukkan kinerja yang rendah. Berikut merupakan rincian hasil dari plotting *Importance Peformance Matriks*.

Tabel 4.11 Plotting Importance Peformance Matriks Univ. WR Supratman

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran I (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)	5(T5)	Fasilitas kamar mandi dan musola yang bersih, nyaman dan jumlahnya memadai
	6 (T6)	Ketersediaan fasilitas olahraga,tempat parkir, ruang himpunan mahasiswa dan Kantin
	7 (R1)	Kejelasan informasi pelayanan akademik (jadwal perkuliahan, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PKL, KKN dll)
	8(R2)	Kedisiplinan dan kemampuan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa
	17 (A3)	Kemampuan karyawan dalam melayani mahasiswa
Kuadran II (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)	4(T4)	Keberadaan taman dan <i>public space</i>
	10(R4)	Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran
	11(R5)	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja

Rendah)	14(Rs3)	Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa
	15 (A1)	Akreditasi program studi
	16(A2)	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
	18 (A4)	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi)
Kuadran III (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah	12 (Rs1)	Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa
	13(Rs 2)	Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi
	20(E2)	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik
	21 (E3)	Kepedulian dan keramahan karyawan (memberikan perhatian penuh) saat memberikan pelayanan.
Kuadran IV (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)	1(T1)	Media Perkuliahan di ruang kelas
	2 (T2)	Kelengkapan Fasilitas laboratorium
	3 (T3)	Koleksi buku di perpustakaan dan ruang baca perpustakaan
	9 (R3)	Ketepatan waktu pelayanan akademik
	19(E1)	Kemudahan menghubungi dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan
	22 (E4)	Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan akademik maupun non akademik

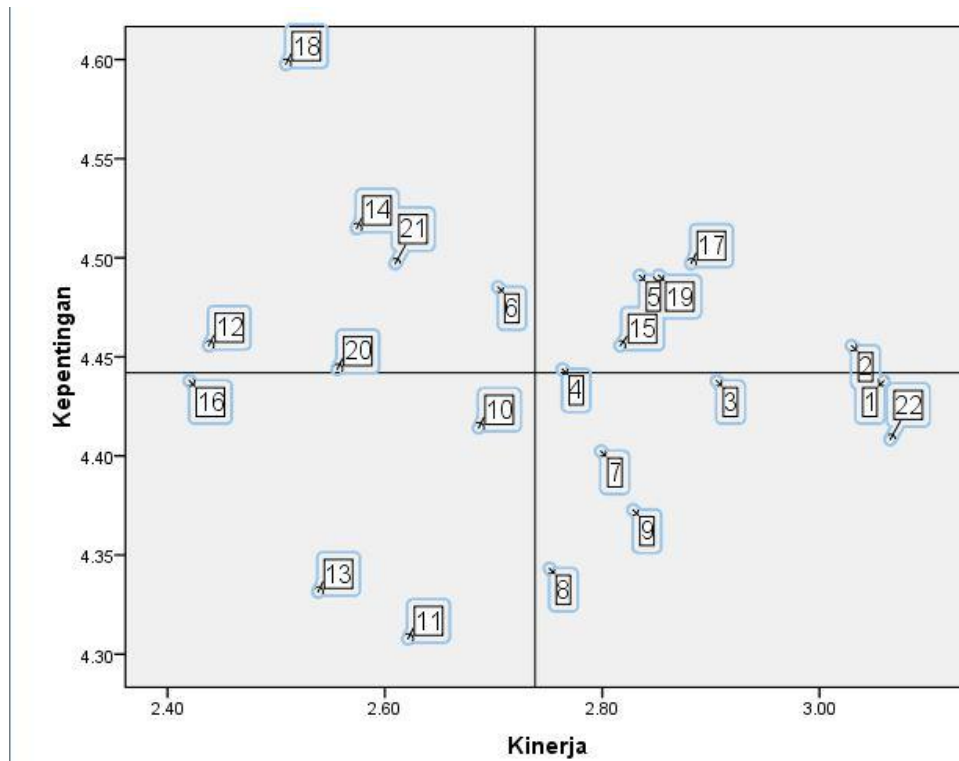


Gambar 4.9 Kuadran Kepentingan dan kinerja ITATS

Berdasarkan Gambar 4.9 dapat diketahui bahwa atribut 8 (Kedisiplinan dan kemampuan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa) masuk pada kuadran I yang berarti kepentingan tinggi dan kinerja tinggi, maka atribut tersebut perlu dipertahankan. Berikut merupakan rincian hasil dari plotting *Importance Performance Matrix* pada ITATS.

Tabel 4.12 Plotting Importance Performance Matrix ITATS

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran I (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)	5 (T5)	Fasilitas kamar mandi dan musola yang bersih, nyaman dan jumlahnya memadai
	6 (T6)	Ketersediaan fasilitas olahraga, tempat parkir, ruang himpunan mahasiswa dan Kantin
	8 (R2)	Kedisiplinan dan kemampuan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa
	12 (Rs1)	Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa
	16 (A2)	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
	18 (A4)	kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi)
Kuadran II (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)	3 (T3)	Koleksi buku di perpustakaan dan ruang baca perpustakaan
	9(R3)	Ketepatan waktu pelayanan akademik
	10 (R4)	Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran
	11 (R5)	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja
	19 (E1)	Kemudahan menghubungi dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan
	20 (E2)	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik
Kuadran III (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)	2 (T2)	Kelengkapan Fasilitas laboratorium
	4 (T4)	Keberadaan taman dan <i>public space</i>
	13 (Rs2)	Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi
	15 (A1)	Akreditasi program studi
Kuadran IV (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)	1 (T1)	Media Perkuliahan di ruang kelas
	7 (R1)	Kejelasan informasi pelayanan akademik (jadwal perkuliahan, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PKL, KKN dll)
	14 (Rs3)	Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa
	17 (A3)	Kemampuan karyawan dalam melayani mahasiswa
	22 (E4)	Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan akademik



Gambar 4.10 Kuadran Kepentingan dan kinerja Universitas Surabaya

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat diketahui bahwa atribut 3 (Koleksi buku perpustakaan dan ruang baca perpustakaan) masuk pada kuadran IV yang berarti Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi. Berikut merupakan rincian hasil dari plotting *Importance Performance Matriks* pada Teknik Industri Universitas Surabaya.

Tabel 4.13 Plotting Importance Performance Matriks Teknik Industri Universitas Surabaya.

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran I (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)	2 (T2)	Kelengkapan Fasilitas laboratorium
	4 (T4)	Keberadaan taman dan <i>public space</i>
	5 (T5)	Fasilitas kamar mandi dan musola yang bersih, nyaman dan jumlahnya memadai
	15 (A1)	Akreditasi program studi
	17 (A3)	Kemampuan karyawan dalam melayani mahasiswa
	19 (E1)	Kemudahan menghubungi dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan
Kuadran II (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)	6 (T6)	Ketersediaan fasilitas olahraga, tempat parkir, ruang himpunan mahasiswa dan Kantin
	12 (Rs 1)	Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa

	14 (Rs 3)	Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa
	18 (A4)	Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi)
	20 (E2)	Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik
	21 (E3)	Kepedulian dan keramahan karyawan (memberikan perhatian penuh) saat memberikan pelayanan.
Kuadran III (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)	10 (R4)	Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran
	11 (R5)	Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja
	13 (Rs2)	Kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi
	16 (A2)	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
Kuadran IV (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)	1 (T1)	Media Perkuliahan di ruang kelas
	3 (T3)	Koleksi buku di perpustakaan dan ruang baca perpustakaan
	7 (R1)	Kejelasan informasi pelayanan akademik (jadwal perkuliahan, pendaftaran mata kuliah, pembayaran SPP, Praktikum, PKL, KKN dll)
	8 (R2)	Kedisiplinan dan kemampuan dosen dan pegawai dalam melayani mahasiswa
	9 (R3)	Ketepatan waktu pelayanan akademik
	22 (E4)	Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan akademik maupun non akademik

4.6.1 *Customer Satisfaction Index*

Tahap selanjutnya dari pengolahan data harapan dan kenyataan pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan membuat *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan.

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut yang berasal dari rata-rata harapan tiap mahasiswa. Sedangkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah rata-rata kenyataan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja perguruan tinggi yang dirasakan oleh mahasiswa. Contoh perhitungan salah satu atribut T1 (Media perkuliahan diruang kelas) pada Universitas Surabaya.

$$\bullet \text{ MIS} = \frac{(\sum_{i=1}^n y_i)}{n} = \frac{3+3+3+4+\dots+2}{169} = 4,43$$

Dimana:

n = Jumlah responden

b. Membuat *Weight Factors* (WF)

Langkah selanjutnya adalah membuat *Weight Factors* (WF) atau Faktor Tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$\bullet \text{ WF} = \frac{MIS_i}{(\sum_{i=1}^p MIS_i)} \times 100\% = \frac{4,43}{97,72} = 0,045$$

Dimana :

MIS_i = Mean Importance Score atribut ke-*i*

c. Membuat *Weight Score* (WS)

Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$\bullet \text{ WS}_i = \text{WF}_i \times \text{MSS} = 0,045 \times 3,059 = 0,139$$

Dimana :

MSS = Mean Satisfaction Score.

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai persentase CSI dihitung dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% = \frac{2,738}{5} = 54,8\%$$

Dimana :

HS = Skala maksimum yang digunakan

WS_I = Weighted Score atribut ke - i

Rekap data perhitungan *customer satisfaction index* untuk seluruh atribut dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.14 Customer Satisfaction Index Teknik Industri Universitas Surabaya

ATRIBUT	Universitas Surabaya			
	MIS	WF	MSS	WS
T1	4,438	0,045	3,059	0,139
T2	4,456	0,046	3,030	0,138
T3	4,438	0,045	2,905	0,132
T4	4,444	0,045	2,763	0,126
T5	4,491	0,046	2,834	0,130
T6	4,485	0,046	2,704	0,124
R1	4,402	0,045	2,799	0,126
R2	4,343	0,044	2,751	0,122
R3	4,373	0,045	2,828	0,127
R4	4,414	0,045	2,686	0,121
R5	4,308	0,044	2,621	0,116
rs1	4,456	0,046	2,438	0,111
rs2	4,331	0,044	2,538	0,113
rs3	4,515	0,046	2,574	0,119
A1	4,456	0,046	2,817	0,128
A2	4,438	0,045	2,420	0,110
A3	4,497	0,046	2,882	0,133
A4	4,598	0,047	2,509	0,118
E1	4,491	0,046	2,852	0,131
E2	4,444	0,045	2,556	0,116
E3	4,497	0,046	2,609	0,120
E4	4,408	0,045	3,065	0,138
JUMLAH	97,722	1,000	60,243	2,738
CSI	54,8%			

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai Csi pada Prodi teknik Industri Universitas Surabaya sebesar 54,8%. Hal tersebut dalam diartikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik pada program studi Teknik Indutri Universitas Surabaya.

Tabel 4.15 Customer Satisfaction Index Teknik Industri ITATS

Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya				
ATRIBUT	MIS	WF	MSS	WS
T1	4,490	0,045	3,089	0,140
T2	4,478	0,045	2,924	0,132
T3	4,541	0,046	2,911	0,133
T4	4,490	0,045	2,930	0,132
T5	4,541	0,046	3,102	0,142
T6	4,529	0,046	3,140	0,143
R1	4,510	0,045	3,210	0,146
R2	4,605	0,046	3,064	0,142
R3	4,548	0,046	2,917	0,134
R4	4,522	0,046	2,885	0,131
R5	4,573	0,046	2,943	0,135
rs1	4,529	0,046	3,089	0,141
rs2	4,459	0,045	2,911	0,131
rs3	4,465	0,045	3,134	0,141
A1	4,503	0,045	2,892	0,131
A2	4,529	0,046	3,032	0,138
A3	4,446	0,045	3,299	0,148
A4	4,522	0,046	3,038	0,138
E1	4,516	0,045	2,955	0,134
E2	4,554	0,046	2,694	0,124
E3	4,516	0,045	2,783	0,127
E4	4,478	0,045	3,038	0,137
JUMLAH	99,344	1,000	65,981	2,999
CSI	60,0%			

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai Csi pada Prodi teknik Industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya sebesar 60 %. Hal tersebut dalam diartikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik pada program studi teknik industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Tabel 4.16 Customer Satisfaction Index Teknik Industri Universitas WR Supratman

Universitas W R Supratman				
ATRIBUT	MIS	WF	MSS	WS
T1	4,509	0,045	2,982	0,135
T2	4,491	0,045	2,899	0,131
T3	4,421	0,045	2,838	0,126
T4	4,614	0,046	2,784	0,129
T5	4,544	0,046	2,901	0,133
T6	4,579	0,046	2,844	0,131
R1	4,561	0,046	2,930	0,135
R2	4,526	0,046	2,862	0,130
R3	4,509	0,045	2,818	0,128
R4	4,561	0,046	2,726	0,125
R5	4,526	0,046	2,763	0,126
rs1	4,421	0,045	2,703	0,120
rs2	4,439	0,045	2,666	0,119
rs3	4,526	0,046	2,768	0,126
A1	4,526	0,046	2,773	0,126
A2	4,561	0,046	2,664	0,122
A3	4,596	0,046	2,995	0,139
A4	4,614	0,046	2,700	0,125
E1	4,456	0,045	2,825	0,127
E2	4,509	0,045	2,588	0,117
E3	4,491	0,045	2,669	0,121
E4	4,333	0,044	3,003	0,131
JUMLAH	99,316	1,000	61,699	2,804
CSI	56,1%			

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai Csi pada Prodi teknik Industri Universitas WR Supratman sebesar 56,1 %. Hal tersebut dapat diartikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik pada program studi teknik industri Universitas WR Supratman.

(Halaman Ini Sengaja diKosongkan)

BAB 5

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai hasil pengolahan data kuesioner yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dan dari hasil analisis ini kita dapat mengetahui seberapa baik pelayanan akademik yang dilakukan oleh prodi teknik industri Teknik Industri wilayah Kopertis VII Surabaya dalam memenuhi keinginan mahasiswa.

5.1 Analisis Demografi Responden

Analisis demografi responden bertujuan untuk menganalisis hal-hal yang terjadi dan mempengaruhi pada pengolahan data responden serta mencari penyebab terjadinya hal-hal tersebut. Sampel yang dijadikan responden adalah mahasiswa yang masih aktif, mayoritas semester akhir pada prodi teknik industri naungan kopertis VII wilayah Surabaya, dalam hal ini Universitas Surabaya, Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya dan Universitas WR Supratman.

5.1.1 Demografi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Dari hasil pengolahan data pada bab IV sebelumnya, dapat diketahui bahwa jumlah responden penelitian ini lebih didominasi oleh Teknik Industri universitas Surabaya yang mewakili akreditasi A, dimana jumlah sampel yang diambil sebanyak 44% atau 169 responden. Dominasi kedua adalah Teknik Industri Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya yang merupakan sampel dari akreditasi B sebanyak 41% atau 157 responden. Dan yang terakhir adalah Teknik Industri universitas WR Supratman yang mewakili sampel dari akreditasi C sebanyak 15% atau 57 responden.

5.1.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil pengolahan data pada bab IV sebelumnya, dapat diketahui bahwa jumlah responden pada penelitian ini lebih didominasi oleh mahasiswa laki-laki, dimana jumlah pelanggan laki-laki pada Teknik Industri Universitas WR Supratman Laki-laki sebesar 63% atau 36 mahasiswa, perempuan sebesar 37% atau 21 mahasiswi, Teknik Industri Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya Laki-laki sebesar 59% atau 93 mahasiswa, perempuan sebesar 41% atau 64 mahasiswi. Dan Teknik Industri universitas Surabaya Laki-laki sebesar

63% atau 106 mahasiswa, perempuan sebesar 37% atau 63 mahasiswi. Sehingga mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

5.1.3 Demografi Responden Berdasarkan Semester

Demografi responden berdasarkan Semester yang telah dilakukan pada pengolahan data sebelumnya yaitu, untuk prodi teknik industri Universitas WR. Supratman yang semester 8 sebanyak 37% atau 21 responden, semester 6 sebanyak 33% atau 19 responden, semester 4 sebanyak 18% atau 10 responden dan semester 2 sebanyak 12% atau 7 responden. prodi teknik industri Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya semester 8 sebanyak 33% atau 52 responden, semester 6 sebanyak 36% atau 57 responden dan semester 4 sebanyak 31 % atau 48 responden. prodi teknik industri universitas surabaya semester 8 sebanyak 63 responden, semester 6 sebanyak 37% atau 62 responden dan semester 4 sebanyak 26% atau 44 responden. Sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden adalah pada semester 8. Dengan demikian maka diharap dengan lamanya responden mengikuti proses belajar mengajar selama 8 semester maka diharapkan lebih mengerti dan berpengalaman akan pelayanan akademik yang telah dirasakan.

5.2 Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap 383 kuesioner yang dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = N-2$, $383-2 = 381$) didapat nilai r_{tabel} 0,1. Setelah dilakukan pengujian validitas menggunakan *software SPSS 17 for windows* untuk mempermudah pengujian didapat data dalam keadaan valid, data dapat dikatakan valid karena data yang diperoleh dari perhitungan menggunakan *Software SPSS 17 for Windows* lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} , atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

5.3 Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan menggunakan *software SPSS 17 for Windows* uji reliabilitas terhadap 383 kuesioner yang telah disebarkan mendapatkan nilai chronbach alpha lebih besar dari 0,6, Ghazali (2005). Maka atribut-atribut dalam kuesioner yang telah disebarkan terlebih dahulu dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya

5.4 Analisis Atribut Kritis

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung rata – rata masing – masing atribut untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Selanjutnya adalah memetakan hasil rata – rata tersebut kedalam matriks *importance performance analysis* yang didapatkan *software*

SPSS 17.0 hal ini bertujuan untuk melihat atribut-atribut yang perlu untuk dilakukannya perbaikan (*Action*) dan juga untuk melihat atribut-atribut yang perlu dipertahankan oleh pihak perguruan tinggi (*Hold*). Berdasarkan matriks ini dapat digolongkan ke dalam 4 kuadran yaitu kuadran I (kepentingan tinggi – kinerja tinggi), kuadran II (kepentingan tinggi – kinerja rendah), kuadran III (kepentingan rendah – kinerja rendah) serta kuadran IV (kepentingan rendah – kinerja tinggi). penelitian ini fokus pada perbaikan kualitas layanan akademik, sehingga atribut yang dianalisis adalah atribut – atribut yang berada pada kuadran II. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya terdapat beberapa atribut yang harus mendapat perhatian lebih karena memiliki nilai kepentingan tinggi namun kinerja yang diberikan rendah. Berikut merupakan rincian dari analisis kepentingan.

a. Teknik Industri Universitas WR Supratman

Atribut T4 (Keberadaan taman dan *public space*). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.1

Tabel 5.1 Deskripsi Atribut 4 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Luas lahan kampus ± 2 Ha membuat pengaturan fasilitas untuk mahasiswa menjadi sangat sempit
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,614 Mean Tingkat Kinerja = 2,784 Gap = -1,830

Atribut R4 (Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.2

Tabel 5.2 Deskripsi Atribut 10 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Ketersediaan Silabus dirasa kurang dipahami oleh mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa bingung dengan materi apa saja yang akan dipelajari
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,561 Mean Tingkat Kinerja = 2,726 Gap = -1,835

Atribut R5 (Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Deskripsi Atribut 11 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Contoh study kasus yang diajarkan diperkuliahan dirasa kurang update
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,526 Mean Tingkat Kinerja = 2,763 Gap = -1,764

Atribut Rs3 (Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.4

Tabel 5.4 Deskripsi Atribut 14 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Mahasiswa merasa sulit menemui dosen dalam proses bimbingan Tugas akhir dan konseling
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,526 Mean Tingkat Kinerja = 2,768 Gap = -1,758

Atribut A1 (Akreditasi program studi). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.5

Tabel 5.5 Deskripsi Atribut 15 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Akreditasi C masih dinilai kurang puas oleh mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,526 Mean Tingkat Kinerja = 2,773 Gap = -1,753

Atribut 16 (Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.6

Tabel 5.6 Deskripsi Atribut 16 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi masih dirasa kurang puas oleh mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,561 Mean Tingkat Kinerja = 2,664 Gap = -1,898

Atribut A4 (Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas WR Supratman. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada tabel 5.7

Tabel 5.7 Deskripsi Atribut 18 Universitas WR Supratman

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Ketersediaan peralatan sigap bencana dan simulasi bencana masih dirasa kurang oleh mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,614 Mean Tingkat Kinerja = 2,700 Gap = -1,914

b. Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya

Atribut T3 (Koleksi buku diperpustakaan dan ruang baca perpustakaan). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasisw. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Deskripsi Atribut 3 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Koleksi buku kurang Update dan kurang lengkap.
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,541 Mean Tingkat Kinerja = 2,911 Gap = -1,631

Atribut R3 (Ketepatan waktu pelayanan akademik). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasisw. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.9

Tabel 5.9 Deskripsi Atribut 9 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Dalam melakukuan layanan akademik karyawan sering melalaikan jam operasional
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,458 Mean Tingkat Kinerja = 2,917 Gap = -1,631

Atribut R4 (Ketersediaan silabus/SAP yang mendukung proses pembelajaran). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasisw. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.10

Tabel 5.10 Deskripsi Atribut 10 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Ketersediaan Silabus belum begitu dimengerti oleh mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,522 Mean Tingkat Kinerja = 2,885 Gap = -1,637

Atribut R5 (Kemudahan mendapatkan pelayanan administrasi (Kurikulum disusun dengan baik, terstruktur dan sesuai dengan lapangan kerja). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.11

Tabel 5.11 Deskripsi Atribut 11 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Mahasiswa merasa bahwa materi yang diajarkan di perkuliahan kurang mengikuti kasus-kasus dimasa sekarang
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,573 Mean Tingkat Kinerja = 2,943 Gap = -1,631

Atribut EI (Kemudahan menghubungi dosen dalam membimbing / konseling untuk kegiatan kemahasiswaan). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.12

Tabel 5.12 Deskripsi Atribut 19 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Mahasiswa merasa kesulitan dalam upaya bertemu dosen untuk konsultasi tugas akhir
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,516 Mean Tingkat Kinerja = 2,955 Gap = -1,561

Atribut E2 (Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.13

Tabel 5.13 Deskripsi Atribut 20 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Motivasi dari dosen serta dukungan dari karyawan masih dirasa kurang puas oleh mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,554 Mean Tingkat Kinerja = 2,694 Gap = -1,860

Atribut E3 (Kepedulian dan keramahan karyawan memberikan perhatian penuh saat memberikan pelayanan). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya . Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.14

Tabel 5.14 Deskripsi Atribut 21 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Karyawan dirasa kurang ramah dalam melayani mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,516 Mean Tingkat Kinerja = 2,783 Gap = -1,732

c. Universitas Surabaya

Atribut T6 (Ketersediaan fasilitas olahraga,tempat parkir, ruang himpunan mahasiswa dan Kantin). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas Surabaya. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.15

Tabel 5.15 Deskripsi Atribut 6 Universitas Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Lahan parkir yang belum dilengkapi dengan atap hal tersebut dirasa perlu bagi mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,485 Mean Tingkat Kinerja = 2,704 Gap = -1,781

Atribut RS 1 (Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas Surabaya. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.16

Tabel 5.16 Deskripsi Atribut 12 Universitas Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Ketanggapan dosen dan karyawan masih dirasa kurang puas oleh mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,456 Mean Tingkat Kinerja = 2,438 Gap = -2,018

Atribut Rs3 (Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas Surabaya. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada tabel 5.17

Tabel 5.17 Deskripsi Atribut 14 Universitas Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Mahasiswa masih mengalami kesulitan dalam kegiatan bimbingan tugas akhir
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,515 Mean Tingkat Kinerja = 2,574 Gap = -1,941

Atribut A4 (Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat (misal : kebakaran, gempa bumi). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas Surabaya. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.18

Tabel 5.18 Deskripsi Atribut 18 Universitas Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Ketersediaan alat pemadam kebakaran yang terbatas
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,598 Mean Tingkat Kinerja = 2,509 Gap = -2,089

Atribut E2 (Pegawai dan dosen memberi motivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi akademik). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas Surabaya. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.19

Tabel 5.19 Deskripsi Atribut 20 Universitas Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Motivasi yang diberikan dosen kepada mahasiswa dirasa masih kurang.
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,444 Mean Tingkat Kinerja = 2,556 Gap = -1,888

Atribut E3 (Kepedulian dan keramahan karyawan (memberikan perhatian penuh) saat memberikan pelayanan). Atribut ini merupakan salah satu atribut yang dirasakan penting oleh mahasiswa Universitas Surabaya. Namun kinerja yang diberikan masih dirasa kurang oleh mahasiswa. Penjelasan lebih lengkap mengenai atribut dapat dilihat pada Tabel 5.20

Tabel 5.20 Deskripsi Atribut 21 Universitas Surabaya

Kategori	Keterangan
Kondisi Eksisting	Terdapat beberap karyawan yang kurang ramah terhadap mahasiswa
Nilai	Mean Tingkat Kepentingan = 4,497 Mean Tingkat Kinerja = 2,609 Gap = -1,888

5.5 Customer Satisfaction Index

Perhitungan *customer satisfaction index* digunakan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu layanan atau produk secara umum. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah menghitung rata – rata tingkat kepentingan untuk masing – masing atribut. *Mean Importance Score* (MIS) pada penelitian ini memiliki nilai yang hampir seragam yaitu 4 sampai 5. Hal ini dikarenakan jawaban responden yang hampir seragam yaitu menganggap bahwa atribut tersebut penting dan sangat penting. Langkah selanjutnya adalah menghitung *weighted factor* yaitu persentase nilai MIS tiap atribut dibandingkan dengan total MIS. Langkah selanjutnya adalah menghitung *mean* tingkat kinerja yang telah dilakukan pada perhitungan SERVQUAL. *Mean Performance Score* (MPS) ini memiliki nilai yang beragam yaitu antara 1 sampai 3. Hal ini dikarenakan konsumen menganggap tingkat kinerja layanan akademik antara tidak memuaskan, kurang memuaskan dan cukup. Dilanjutkan dengan menghitung *Weighted Score* (WS) yang didapatkan dengan mengalikan antara *weighted factor* dengan *mean performance score*. Setelah dilakukan perhitungan *weighted score*, langkah terakhir adalah menghitung *customer satisfaction*. Nilai CSI didapatkan dengan membandingkan antara jumlah total *weighted score* dibandingkan dengan skala maksimum yang digunakan pada penelitian ini yaitu 5.

Dari perhitungan CSI didapatkan persentase nilai kepuasan dari Prodi Teknik Industri Universitas Surabaya sebesar 54,8%. Prodi Teknik Industri Institute Teknologi Adhi Tama Surabaya sebesar 60% dan Prodi Teknik Industri Universitas WR Supratman sebesar 56%. Menurut Ihsani (2005), nilai CSI yang berada di interval 51%-65% merepresentasikan bahwa konsumen cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan referensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap layanan akademik. Namun, untuk mencapai kepuasan maksimal, persentase tersebut cukup jauh untuk mencapai target. Oleh sebab itu perguruan tinggi tidak boleh puas dengan pencapaian nilai tersebut sehingga diperlukan penelusuran lebih lanjut mengenai atribut apa saja yang menyebabkan kekecewaan mahasiswa dan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanannya.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab simpulan dan saran akan dipaparkan simpulan dari keseluruhan penelitian tugas akhir yang dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan penelitian ini, yaitu antara lain:

1. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi wilayah kopertis VII wilayah surabaya Teknik Industri Universitas Surabaya sebesar 54,8% artinya mahasiswa merasa cukup puas. Persentase tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi kopertis VII wilayah surabaya Teknik Industri ITATS sebesar 60% artinya mahasiswa merasa cukup puas, Persentase tingkat kepuasan mahasiswa perguruan tinggi kopertis VII wilayah surabaya teknik industri Universitas WR Supratman sebesar 56,1 % artinya mahasiswa merasa cukup puas terhadap pelayanan akademik.
2. Atribut prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan pada Teknik Industri Universitas Surabaya adalah pada atribut *responsiveness* *Tangible* (fasilitas parkir). *Responsiveness* (Ketanggapan dosen dan karyawan dalam menanggapi kritik dan saran mahasiswa, Kemudahan dalam kegiatan bimbingan dan konseling mahasiswa). *Assurance* (Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat). *Empaty* (Kepedulian dan keramahan karyawan, Pegawai dan dosen memberi motivasi). Atribut yang perlu dilakukan pada Teknik Industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya adalah *Tangible* (koleksi buku dan ruang baca), *Reliability* (ketersediaan silabus, penyusunan kurikulum). *Empaty* (Kemudahan menghubungi dosen pembimbing, Dosen Pegawai dan memberi kepedulian dan keramahan. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada Teknik Industri Universitas WR Supratman adalah *Tangible* (keberadaan taman public space), *Reliability* (ketersediaan silabus, penyesuaian kurikulum dengan lapangan kerja). *Responsiveness* (Kemudahan dalam kegiatan konseling). *Assurance* (akreditasi program studi, Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dan Kesiapan kampus dalam kegiatan tanggap darurat)

6.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang dapat digunakan dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya:

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi pihak perguruan tinggi dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan akademik .
2. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya menentukan skala penelitian yang lebih luas dalam lingkup fakultas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, A. (2016). *Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di subbag pendidikan fakultas ilmu pendidikan universitas negeri yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Boon, T., Shukur, M., & Bassim, A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *The Journal of Marketing*, 71-84.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209
- Faiz, Izzat M. (2016). *Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan uin syarif hidayatullah jakarta*. (Skripsi, uin Syarif hidayatullah jakarta)
- .Fitzsimmons, JA & Fitzsimmons, MJ, (1994) Service management for competitive advantage, New York, NY, McGraw-Hill Inc.
- Git, H. M., & Sulaiman, S. A. (2012). Measuring Service Quality of a Multi-Disciplinary Engineering Course. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56, 31–41. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2012.09.629>
- Gotlieb, J. B., Grewal, D., & Brown, S. W. (1994). Consumer satisfaction and perceived quality: complementary or divergent constructs?. *Journal of applied psychology*, 79(6), 875.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hosseini, S. Y., & Bideh, A. Z. (2014). A data mining approach for segmentation-based importance-performance analysis (SOM–BPNN–IPA): a new framework for developing customer retention strategies. *Service Business*, 8(2), 295-312.

- Ihsani, D. W. (2005). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat. *Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB. Bogor.*
- Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S. (2011). Conceptualizing service quality in higher education. *Asian Journal on Quality*, 12(3), 296-314.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management: A south Asian perspective*. Pearson Education India
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *The journal of marketing*, 77-79.
- Muttaqin, F. I. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* (Bachelor's thesis).
- Mcleay, F., Robson, A., & Yusoff, M. (2017). *New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education : understanding student satisfaction.*
- Novel, H., & Napitulu, H. L. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(2).
- Ocampo, L., Alinsub, J., Anne, R., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., ... Omela, C. (2017). Socio-Economic Planning Sciences Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies, (December). <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 460-469.
- Palmer A. Principles of services marketing. 6th ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education; 2011
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*, 111-124.
- Phadermrod, B., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2016). Importance-Performance Analysis based SWOT analysis. *International Journal of Information Management*, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.03.009>
- Pradela, A. (2015). Q uality of graduates ' preparation for labour market - a ServQual analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 174, 1671–1677. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.820>

- Reichelt, R., Holzenburg, A., Buhle, E. L., Jarnik, M., Engel, A., & Aebi, U. (1990). Correlation between structure and mass distribution of the nuclear pore complex and of distinct pore complex components. *The Journal of cell biology*, 110(4), 883-894.
- Ramseook-Munhurrun, P., Naidoo, P., & Nundlall, P. (2010). A proposed model for measuring service quality in secondary education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 335-351.
- Silva, F. H., & Fernandes, P. O. (2012). Empirical study on the student satisfaction in higher education: importance-satisfaction analysis. *WASET Journal*, (6), 1075-1080.
- Shahsavari, T., & Sudzina, F. (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark : Application of EPSI methodology, (page 19), 1–19.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Shekarchizadeh, A., Rasli, A., & Hon-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67-81
- Setiawan, N. (2007). Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya. *Abstrak*.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 418–430. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006520>
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 204-212.
- Trivellas, P., & Dargenidou, D. (2009). Organisational culture, job satisfaction and higher education service quality: The case of Technological Educational Institute of Larissa. *The TQM Journal*, 21(4), 382-399.
- Vázquez, J. L., L Aza, C., & Lanero, A. (2015). Students' experiences of university social responsibility and perceptions of satisfaction and quality of service. *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*, 28(S), 25-39..
- Zisis, P., Garefalakis, A., & Sariannidis, N. (2009). The Application of Performance Measurement in the Service Quality Concept: The Case of a Greek Service Organization. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1359926>

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN

Tabel rekapitan harapan Universitas Surabaya

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
1	RENDA IDEALITA	8	P	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4
2	Jony Andrean	8	L	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
3	Yoni	8	L	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
4	RAHAYUNING P.U	8	P	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
5	RENI SUNDARI	8	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	3
6	wahyuni esa	8	P	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
7	Arman suudi	8	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	
8	Jony Andrean	8	L	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2
9	jos luis	8	L	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
10	Sulaiaman hadi	8	L	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3
11	hari panca	8	L	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	1	3	2
12	jatmiko sulistio	8	L	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
13	Feronika prastiwi	8	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
14	eko budanto	8	L	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
15	Sekar wangi	8	P	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2
16	Wildan hermawan	8	L	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3
17	Tomi	8	L	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2
18	Ipong sihombing	8	L	4	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
19	wahyu dwi	8	P	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
20	DIAS SYAH AJO	8	L	3	3	5	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3
21	tri fitria	8	P	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3
22	nur said	8	L	2	3	3	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
23	jalaludin	8	L	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelami n	Tingkat Kinerja																					
				T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	rs 1	rs 2	rs 3	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4
24	roman rahardia	8	L	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
25	NENY KURNIAWATI	8	P	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
26	SEPTI SARASWATI	8	P	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
27	Andika wahyu	8	P	3	3	3	5	2	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2
28	sarasmita wahyuni	8	P	4	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	3	2	2	3	2
29	dwi nanda	8	P	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3
30	Galang fuadi	8	L	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2
31	frans cilombu	8	L	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3
32	ANNADELA	8	P	4	4	4	5	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4
33	budi putra	8	P	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4
34	nanang	8	P	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
35	HARDIKA K.	8	P	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
36	Nuruddin ismai	8	L	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
37	rahmad darmawan	8	L	4	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	3	2	1	3	3	3
38	antonio	8	L	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3
39	suherman	8	L	3	3	3	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
40	yanto	8	L	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	4
41	susanto	8	L	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	1	3	2
42	agus indra	8	L	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3
43	DEWI AMALIA	8	P	5	3	3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
44	alim zufri	8	L	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3

45	qomaruddin	8	L	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
46	yahya	8	L	5	3	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	2	5	2	3	5	3	2	5	3	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	rs 1	rs 2	rs 3	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4
47	baharudin	8	L	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
48	devi	8	P	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	4	2	3	4
49	anik indah	8	P	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3
50	NOVEN PRAMITASARI	8	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
51	elok rfia	8	P	3	3	3	3	5	3	3	2	3	2	5	1	2	5	3	3	5	3	2	3	5	3
52	hidayah	8	P	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4
53	agus mahargia	8	L	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3
54	afik	8	L	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3
55	zaki muhamad	8	L	4	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
56	Rika Kusumaningsi	8	P	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3
57	fatik ibrahim	8	L	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4
58	fatah	8	L	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
59	al farid	8	L	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
60	zainul mustofa	8	L	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3
61	misbahul huda	8	L	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4
62	anis fitria	8	P	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
63	zeni	8	P	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3
64	WIDIA REZALY	6	L	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2	3
65	DINAR	6	P	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3
66	YAMS	6	P	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2

	SAYYIDAH																								
67	DEDY	6	L	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3
68	MUKHAMMAD S.	6	L	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3
69	ARIZAL KHAKIM	6	L	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3

Lanjutan

N o	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	rs 1	rs 2	rs 3	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4
70	INI FITRIYA IZATI	6	P	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2
71	ANIS WIJAYANTI	6	P	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3
72	IMAM SAKRONI	6	L	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
73	SHAHIR S	6	L	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3
74	RIZKY HADI	6	L	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4
75	TAUFIK MOHAMMAD	6	L	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
76	WINDAR JOSHUA	6	P	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
77	AZMIL MUFARICA	6	L	5	3	3	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
78	M HAIKAL	6	L	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
79	RETNO ANGGRAENI	6	P	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
80	FIKA	6	P	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
81	LINTANG	6	P	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3

	PERTIWI																								
82	ANTASENA DAVIRGA	6	L	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
83	BAGUS CHANDRA	6	L	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4
84	bagus hidayat	6	L	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3
85	fatoni kilua	6	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
86	ilham	6	L	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3
87	sudirman said	6	L	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2
88	rafli	6	L	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																							
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3			
89	gilang angga	6	L	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3			
90	david rahardian	6	L	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3			
91	OKTAVIALDI KHAIRUL	6	L	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2			
92	djamintas simbolon	6	L	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3			
93	M.ADEKA.FAHMI.A	6	L	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3			
94	DWI NURTI YULIANI	6	P	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3			
95	NORHOLIS	6	L	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2			
96	ACHMAD MAHRUS	6	L	3	3	4	2	1	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2			
97	GALUH ARYA PERDANA	6	L	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2			
98	MUH. BAGUS HERYANTO	6	L	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	2	3			
99	IRDA REBEKKA SIMANJUNTAK	6	P	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2			
100	NIKMATUL MAULA	6	P	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3			
101	ARIF DWI SANTOSO	6	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2			
102	FITRIYAH	6	P	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2			
103	RANGGA KUSMAJATI	6	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2			

104	DESI TRIA PURI P	6	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
105	RISTANTI ISMA WARDANI	6	P	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3
106	FAHMI MUDZAKIR MA'RUF	6	L	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
107	JEKY SIMA	6	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4
108	ALBAR	6	L	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2
109	EKA RAHMAWATI PUSPITASARI	6	P	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	3	2
110	BAYU FITRIANSAH	6	L	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
111	DIAN RACHMA ANGGRAINI	6	P	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2
112	YAYUK HARDIYANTI	6	P	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	2	3	4	3	3	2	1	

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	rs 1	rs 2	rs 3	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4
113	SITI LAILATUL BADRIYAH	6	P	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
114	FILIA SANDRAYANI	6	P	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3
115	NUR FITRIANA	6	P	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	4	3	4	3
116	SEREZA BUANA FEBRIAN	6	L	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	
117	ITA AROFAH	6	P	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
118	ALIYATUL HIMMAH	6	P	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
119	WAHYU NANDA RAMADHAN	6	P	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
120	FARID ADE WIJAYANTO	6	L	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	4	4	3	3

0																									
12	Imam Al-farisyi	6	L	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	2	2	2	3	2	5	2	3	4
12	Sri Indah Fitriyah	6	P	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4
12	Lutfi Alfiandi	6	L	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5
12	Syandy Faizal	6	L	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4
12	Widi Dwi Nugroho	6	L	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	5	3	2	3	2	3
12	M. Arwan Hasnandha	4	L	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3
12	Aminullah	4	L	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
12	RA Wahyu Iswantoro	4	P	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3
12	Yesi Verawati	4	P	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	4	2	3	3
13	Ila Yulistina	4	P	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
13	Al-Mustaqim	4	L	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
13	Ali Zainal Asyfa	4	L	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3
13	Poniman	4	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
134	Abu Mutholib	4	L	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
135	Nur Laila Fajariani	4	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	4
136	Achmad Fendy Arifin	4	L	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3
137	Salman Alfaris	4	L	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3
138	Titin Nur Cholifah	4	L	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
139	Syaiful Anam	4	L	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	4
140	Ibrakhim Yuliansyah	4	L	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
141	Didit Puguh	4	L	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4
142	Khilda	4	P	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
143	Syahrul Romadhon	4	L	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4
144	Ahmad Shodiqul M.	4	L	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
145	Fitri Agtusi	4	P	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
146	Dwi Atika Meirina	4	P	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
147	Rahmat Maulidi	4	L	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3
148	Ahmad Faisal AW.	4	L	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
149	Furkon Rinaldi	4	L	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
150	Fadhikhatus Sholicha	4	P	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3

151	Telma Anis Safittri	4	P	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3
152	M. Sofiandi	4	L	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
153	Ubaidillah	4	L	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4
154	Dikrul maarif	4	L	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
155	fanus jamalu	4	L	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
156	Zamrony	4	L	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3
157	Riani Yuliastutik	4	P	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3
158	Katon bagus	4	L	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
159	Jarot Nugroho	4	L	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3
160	Hadi Supriyanto	4	L	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3
161	nur rakhmawati	4	P	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4
162	faisol afnani	4	L	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
163	endik asworo	4	L	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4
164	andika tri kusuma	4	P	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4
165	umam	4	L	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
166	Agung	4	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4
167	Wahyu	4	L	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3
168	SYAMSUL ANWAR	4	L	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
169	YULANDA	4	P	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3
170	imam h	4	L	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	4	3
171	tri ulfa h	6	P	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
172	Abd Aziz	6	L	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
173	Okky Putra A.	2	L	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4
174	Fuad Perdana	2	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	3	3

175	hardiany	2	L	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4
176	dwi indra s	2	L	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
177	ghazai alhamidi	2	L	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	5
178	Chairul Anam	2	L	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	2	3	2	5	3	4	3	2	3	2	2	3
179	Abd. Wafi	2	L	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	syamsul	2	L	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
181	Andri	2	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3
182	helmi	2	L	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3
183	lutfi	2	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3
184	Ibad	2	L	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2
185	Hani	2	P	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
186	samhari	2	L	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4

Tabel Rekapitulasi Tingkat Harapan Pada Universitas Surabaya

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
1	RENDA IDEALITA	8	P	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
2	Jony Andrian	8	L	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
3	Yoni	8	L	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4
4	RAHAYUNING P.U	8	P	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3
5	RENI SUNDARI	8	P	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
6	wahyuni esa	8	P	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
7	Arman suudi	8	L	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4

8	Jony Andrian	8	L	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
9	jos luis	8	L	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
10	Sulaيمان hadi	8	L	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
11	hari panca	8	L	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
12	jatmiko sulistio	8	L	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3
13	Feronika prastiwi	8	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
14	eko budanto	8	L	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
15	Sekar wangi	8	P	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
16	Wildan hermawan	8	L	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4
17	Tomi	8	L	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
18	Ipang sihombing	8	L	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
19	Wahyu dwi	8	P	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	Dias syah ajo	8	L	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4
21	Tri fitria	8	P	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	3
22	Nur said	8	L	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
23	Jalaludin	8	L	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
24	Roman rahardia	8	L	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5
25	Neny kurniawati	8	P	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4
26	Septi saraswati	8	P	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
27	Andika wahyu	8	P	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
28	Sarasmita wahyuni	8	P	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
29	Dwi nanda	8	P	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
30	Galang fuadi	8	L	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
31	Frans cilombu	8	L	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
32	Annadela	8	P	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5

33	Budi putra	8	P	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
34	Nanang	8	P	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5
35	Hardika k.	8	P	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
36	Nuruddin ismai	8	L	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
37	Rahmad darmawan	8	L	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
38	Antonio	8	L	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
39	Suherman	8	L	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
40	Yanto	8	L	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5
41	Susanto	8	L	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
42	Agus indra	8	L	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3
43	Dewi amalia	8	P	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5
44	Alim zufri	8	L	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
45	Qomaruddin	8	L	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
46	Yahya	8	L	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4
47	Baharudin	8	L	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
48	Devi	8	P	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
49	Anik indah	8	P	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
50	Noven pramitasari	8	P	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
51	Elok rfia	8	P	5	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
52	Hidayah	8	P	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
53	Agus mahargia	8	L	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
54	Afik	8	L	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
55	Zaki muhamad	8	L	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
56	Rika kusmaningsih	8	P	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
57	Fatik ibrahim	8	L	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4

58	Fatah	8	L	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
59	Al farid	8	L	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
60	Zainul mustofa	8	L	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
61	Misbahul huda	8	L	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
62	Anis fitria	8	P	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
63	Zeni	8	P	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
64	Widia rezaly	6	L	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
65	Dinar	6	P	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
66	Yams sayyidah	6	P	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
67	Dedy	6	L	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
68	Mukhammad s.	6	L	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
69	Arizal khakim	6	L	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
70	Ini fitriya izati	6	P	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
71	Anis wijayanti	6	P	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
72	Imam sakroni	6	L	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
73	Shahir s	6	L	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
74	Rizky hadi	6	L	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
75	Taufik mohammad	6	L	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
76	Windar joshua	6	P	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
77	Azmil mufarica	6	L	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
78	M haikal	6	L	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
79	Retno anggraeni	6	P	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
80	Fika	6	P	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
81	Lintang pertiwi	6	P	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
82	Antasena davirga	6	L	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5

83	Bagus chandra	6	L	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
84	Bagus hidayat	6	L	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
85	Fatoni kilua	6	L	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
86	Ilham	6	L	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
87	Sudirman said	6	L	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
88	Rafli	6	L	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
89	Gilang angga	6	L	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
90	David rahardian	6	L	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
91	Oktavialdi khairul	6	L	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
92	Djamintas simbolon	6	L	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
93	M.adeka.fahmi.a	6	L	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
94	Dwi nurti yuliani	6	P	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
95	Norholis	6	L	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
96	Achmad mahrus	6	L	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
97	Galuh arya perdana	6	L	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
98	Muh. Bagus heryanto	6	L	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	33	4	5	3	4
99	Irda rebekka simanjuntak	6	P	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
100	Nikmatul maula	6	P	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4
101	Arif dwi santoso	6	L	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3
102	Fitriyah	6	P	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5
103	Rangga kusmajati	6	L	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
104	Desi tria puri p	6	P	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
105	Ristanti isma wardani	6	P	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
106	Fahmi mudzakir ma'ruf	6	L	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
107	Jeky sima	6	L	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4

108	Albar	6	L	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
109	Eka rahmawati puspitasari	6	P	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
110	Bayu fitriansah	6	L	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
111	Dian rachma anggraini	6	P	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
112	Yayuk hardiyanti	6	P	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
113	Siti lailatul badriyah	6	P	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
114	Filia sandrayani	6	P	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
115	Nur fitriana	6	P	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
116	Sereza buana febrian	6	L	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
117	Ita arofah	6	P	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
118	Aliyatul himmah	6	P	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
119	Wahyu nanda ramadhan	6	P	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
120	Farid ade wijayanto	6	L	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
121	Imam Al-farisyi	6	L	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
122	Sri indah fitriyah	6	P	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
123	Lutfi alfiandi	6	L	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
124	Syandy faizal	6	L	3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
125	Widi dwi nugroho	6	L	5	3	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
126	M. Arwan hasnandha	4	L	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4
127	Aminullah	4	L	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
128	Ra wahyu iswantoro	4	P	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5
129	Yesi verawati	4	P	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4
130	Ila yulistina	4	P	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5
131	Al-mustaqim	4	L	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5

132	Ali zainal asyfa	4	L	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4
133	Poniman	4	L	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4
134	Abu mutholib	4	L	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4
135	Nur laila fajariani	4	P	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
136	Achmad fendy arifin	4	L	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
137	Salman alfaris	4	L	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
138	Titin nur cholifah	4	L	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
139	Syaiful anam	4	L	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
140	Ibrakhim yuliansyah	4	L	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
141	Didit puguh	4	L	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
142	Khilda	4	P	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
143	Syahru romadhon	4	L	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4
144	Ahmad shodiqul m.	4	L	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5
145	Fitri agtusi	4	P	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4
146	Dwi atika meirina	4	P	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4
147	Rahmat maulidi	4	L	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
148	Ahmad faisal aw.	4	L	3	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
149	Furkon rinaldi	4	L	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
150	Fadhikhatus sholicha	4	P	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5
151	Telma anis safittri	4	P	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
152	M. Sofiandi	4	L	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5
153	Ubaidillah	4	L	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5

154	Dikrul maarif	4	L	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
155	Fanus jamalu	4	L	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
156	Zamrony	4	L	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5
157	Riani yulastutik	4	P	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
158	Katon bagus	4	L	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
159	Jarot nugroho	4	L	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
160	Hadi supriyanto	4	L	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
161	Nur rakhmawati	4	P	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4
162	Faisol afnani	4	L	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
163	Endik asworo	4	L	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
164	Andika tri kusuma	4	P	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
165	Umam	4	L	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
166	Agung	4	L	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
167	Wahyu	4	L	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
168	Syamsul anwar	4	L	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3
169	Yulanda	4	P	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
170	Imam h	4	L	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4
171	Tri ulfa h	6	P	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	3
172	Abd aziz	6	L	5	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
173	Okky putra a.	2	L	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
174	Fuad perdana	2	L	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	2	3
175	Hardiany	2	L	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4
176	Dwi indra s	2	L	5	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	2	2	3
177	Ghazai alhamidi	2	L	3	4	3	2	2	3	3	3	5	2	3	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4

178	Chairul anam	2	L	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	3
179	Abd. Wafi	2	L	5	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
180	Syamsul	2	L	3	3	2	3	2	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	2	5	4	3	3	4	3
181	Andri	2	L	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
182	Helmi	2	L	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3
183	Lutfi	2	L	3	4	3	5	5	2	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3	4	2	3
184	Ibad	2	L	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1
185	Hani	2	P	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3
186	Samhari	2	L	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4

Tabel Rekapian tingkat Harapan Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
1	Ilham defriono	8	L	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
2	Eliza	8	P	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
3	Rizky	8	L	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	Abdur rahim	8	L	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
5	Moh wafiq	8	L	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
6	Rony azmi Faisal	8	L	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
7	Moh shaleh choddin	8	L	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
8	Moh kasin	8	L	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
9	Suwanto	8	L	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
10	Moh Zakariya	8	L	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
12	Sulaيمان hadi	8	L	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
13	Ubaidillah	8	L	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
14	Faqih	8	L	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
15	Lida putri	8	P	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5

16	Eko setyo nugroho	8	L	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
17	Mohammad muzammil	8	L	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
18	Misbahul munir	8	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
19	Reza	8	L	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
20	Samsul anam	8	L	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
21	Irma	8	P	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
22	Haris agung wicaksono	8	L	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
23	M. Ierfan agustaf	8	L	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
24	Miftahul khoiro	8	P	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
25	Dirgahayu dwi a	8	P	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
26	Anjar asrari r	8	L	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
27	Muhsin fathurraziq	8	L	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
28	Nora rukmawati	8	P	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
29	Aji prasetyo h	8	L	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
30	Nurul ilmi zannah	8	P	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
31	Lyina verdiani putri	8	P	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
32	Noer faizal rahman	8	L	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
33	Hananun nuris sobah	8	P	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
34	Nailur rosyidah	8	P	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
35	Muhammad imaduddin abdur rohim	8	L	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
36	Hasbi miftah farid	8	L	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
37	Eka novia	8	P	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
38	Anni arifah	8	P	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
39	Moh. Syahrul romadhon	8	L	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
40	Ahmad taufik	8	L	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4

41	Astri putri dewanti	8	P	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
42	Dhafit edhi wibowo	8	L	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
43	Hafidoh	8	P	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
44	Fakhrurrozi	8	L	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
45	Murti sari dewi	8	P	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
46	Moh. Rahman	8	L	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
47	Erintika nur azizah	8	P	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
48	M. Nafi'udin	8	L	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
49	Susanto	8	L	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
50	Diki chisdyanto	8	L	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
51	Yunus afandi	8	L	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
52	Moch. Ferry setyono	8	L	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
53	Anisa ulfah	6	P	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
54	Ari yulianto	6	L	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
55	Sugeng priyono	6	L	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	Diah putri dwi l	6	P	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
57	Rizkyana sofiya hanu	6	L	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
58	Fairuz bita s	6	L	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
59	Moh kamilul hikam	6	L	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
60	Idamatul khoirot	6	P	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
61	Helmy yahya	6	L	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
62	Arroh ulifah	6	P	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
63	Dhica brelyanti p a	6	P	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
64	Masrurotin	6	P	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
65	Dimas bagus andika p	6	L	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5

66	Putri rani fhilianti	6	P	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
67	Rohma wati	6	P	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
68	Roisatun nisa`	6	P	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
69	Deni pratama ilmy	6	L	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
70	Rinda fitri amalia	6	P	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
71	Alfianita savitri sh	6	P	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
72	Bayu sapto aji	6	L	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
73	Fatima azzahro	6	P	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
74	Fildan sedharma i	6	L	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
75	Robby candra ariwinata	6	L	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																							
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4	E5	E6
76	Muhammad azmi alamsyah	6	L	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
77	Bachtiar lubis	6	L	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
78	Andri wahyudi	6	L	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
79	Nofan pradana putra	6	L	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
80	Ubay nizar al-banna	6	L	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
81	Ainul fikri	6	L	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
82	Gustya dwi putri	6	L	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
83	Johan pratama	6	L	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
84	Syaiful rizal f.	6	L	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
85	Muhammad khoirur roz	6	L	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
86	Muhtadin	6	L	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
87	Ani nur handayani	6	P	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
88	Mohammad khizamuddin	6	L	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4

89	Fitri khamidatul laily	6	P	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
90	Muhammad hafidl anso	6	L	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
91	Verly bella m	6	P	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
92	Faiq moch s	6	L	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
93	Anugrah mpi	6	P	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
94	Bahrudin yusuf	6	L	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
95	Ihwan miftahul c	6	L	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
96	Andy purnawirawan	6	L	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	
97	Ricky falevi	6	L	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
98	Mohammad hisyam	6	L	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
99	Afik mahargia sentosa	6	L	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
100	Muhammad ashari	6	L	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
101	Ananda hermawan	6	L	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
102	Nuraini farisatul komariyah	6	P	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
103	Mithatia septiana	6	P	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
104	Fathor rozi	6	L	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
105	Royhatul hasanah	6	P	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
106	Khairun rahmatullah	6	L	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
107	Andriyan ahmadi	6	L	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
108	Ra primesthetisca a	6	P	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
109	Muhammad hasib wildan	6	L	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
110	Halimatus zahroh	4	P	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
111	Dimas aji wicaksono	4	L	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
112	Imam fauzi	4	L	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
113	Ilham suhartono	4	L	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5

114	Faiz fakhri sakti	4	L	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
115	Ulfatus syarifah	4	P	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
116	Novi putri utami	4	P	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
117	Muhamad ardi santoso	4	L	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
118	Agus sutrisno	4	L	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
119	Muhimatul afiyah	4	P	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
120	Tya wulansari	4	P	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
121	Khoirul musfik	4	L	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
122	Nasikhuddin	4	L	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
123	Fitriana ningsih	4	P	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
124	M. Taufiqurrahman	4	L	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
125	Herwina lusitania	4	L	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
126	M.nasihin	4	L	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
127	Syamsul arifin	4	L	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
128	Eka mada arifiyanti	4	P	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
129	Yuyun widyawati	4	L	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
130	Sunar setiyono	4	L	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
131	Halimatus sa'diyah	4	P	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
132	Nuvian dini	4	P	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
133	Fitriyatul maghfiroh	4	P	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
134	Yusuf kurniawan	4	L	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
135	Habibabur rohman	4	P	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
136	Risma yustikawati	4	L	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4

137	Wulan puspitasari	4	P	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
138	Muhammad afif r	4	P	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
139	Dita arisona	4	P	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
140	Yuniar rizky n	4	P	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
141	Roudatul jannah	4	P	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
142	Nur fadilah	4	P	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
143	Boby cristian f	4	L	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
144	Husnul hotimah	4	P	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
145	Lalu kukuh syahrial	4	L	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
146	Muhammad andik s	4	L	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
147	Heni wulandari	4	P	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
148	Aulia fahru nisa	4	P	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
149	Hozik wahyuningsih	4	P	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
150	Fitri afika n	4	P	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
151	Cindy mahzumah	4	P	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
152	Yuli eka nur fauziah	4	P	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
153	Rani destriana	4	P	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
154	Indah sari	4	P	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
155	Ika annisa masruroh	4	P	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
156	Achmad nur sholikin	4	L	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
157	Putri dewi rohmawati	4	P	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4

Tabel Reakapan Kinerja Tabel Rekapian tingkat Harapan Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
1	Ilham defriono	8	L	4	2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	3
2	Eliza	8	P	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	2	3	3
3	Rizky	8	L	3	2	3	4	2	5	3	1	5	3	3	3	4	1	2	2	1	3	5	2	2	3
4	Abdur rahim	8	L	3	3	2	3	4	3	5	2	3	1	2	3	5	4	4	5	4	2	1	3	3	2
5	Moh wafiq	8	L	5	4	5	1	3	1	3	5	4	3	2	1	2	3	3	2	4	2	1	4	4	3
6	Rony azmi Faisal	8	L	4	5	5	2	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	2	3	3	1	3	4	3	4
7	Moh shaleh choddin	8	L	3	1	4	4	5	5	4	4	2	3	1	4	2	5	4	2	5	2	4	3	5	3
8	Moh kasin	8	L	3	1	5	2	3	5	3	2	3	1	4	4	2	5	5	3	4	2	1	2	3	3
9	Suwanto	8	L	3	5	2	3	3	3	2	3	3	5	4	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2
10	Moh Zakariya	8	L	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	3
11	Abdur rasyid	8	L	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	4	2	4	3	2	4	5	3	5	2	3	4
12	Sulaiaman hadi	8	L	4	1	5	1	3	4	2	5	5	2	2	3	1	2	4	1	3	1	2	1	2	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
13	Ubaidillah	8	L	3	1	2	5	2	3	4	5	1	3	4	3	2	2	1	4	5	4	3	3	2	3
14	Faqih	8	L	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	2	3	2	2	1	5	3	5	5	5	2	4
15	Lida putri	8	P	4	4	3	4	3	1	3	3	5	2	3	3	2	2	2	4	3	4	4	2	2	3
16	Eko setyo nugroho	8	L	3	4	4	2	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	1	4	2	2	4	2	2	3
17	Mohammad muzammil	8	L	4	5	2	3	3	1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
18	Misbahul munir	8	L	2	4	3	5	2	4	4	2	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4	4	2	3	4
19	Reza	8	L	5	2	2	5	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	2	5	5	5	3	3	3	4
20	Samsul anam	8	L	3	3	5	1	5	4	5	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	3	4	3	3	3

21	Irma	8	P	4	3	5	2	1	3	5	5	2	4	2	1	4	5	3	3	5	3	2	2	2	3
22	Haris agung wicaksono	8	L	1	5	1	2	3	1	2	5	4	2	1	5	1	5	4	5	4	3	3	2	3	2
23	M. Ierfan agustaf	8	L	3	1	5	4	3	5	4	2	4	5	3	2	1	4	4	3	2	4	4	3	3	3
24	Miftahul khoiro	8	P	5	5	2	1	5	3	4	4	1	2	4	4	1	4	2	5	3	4	5	4	3	3
25	Dirgahayu dwi a	8	P	5	2	3	5	4	3	1	5	1	1	4	2	2	4	4	4	5	5	4	3	3	2
26	Anjar asrari r	8	L	2	3	3	3	2	4	5	3	2	5	3	5	1	1	2	5	4	5	5	2	2	3
27	Muhsin fathurraziq	8	L	2	3	2	4	5	4	2	5	1	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	3	3	3
28	Nora rukmawati	8	P	5	2	4	2	1	4	4	3	3	4	2	5	3	5	5	2	3	5	3	4	3	3
29	Aji prasetiyo h	8	L	1	2	4	1	1	5	3	4	2	1	4	1	1	3	3	5	5	2	1	3	2	4
30	Nurul ilmi zannah	8	P	4	5	2	3	5	5	2	2	5	2	3	4	5	3	1	1	1	5	5	4	3	3
31	Lyina verdiani putri	8	P	2	4	2	2	4	1	4	1	2	3	3	2	5	3	5	3	5	3	3	2	2	3
32	Noer faizal rahman	8	L	4	4	3	2	3	3	3	2	2	5	5	3	3	3	4	4	3	5	2	3	3	2
33	Hananun nuris sobah	8	P	3	1	1	5	2	4	4	4	2	1	4	5	1	2	3	1	5	1	4	4	3	3
34	Nailur rosyidah	8	P	5	1	4	4	5	1	5	3	4	1	5	3	2	5	2	2	1	3	2	3	3	3
35	Muhammad imaduddin abdur rohim	8	L	2	3	2	5	5	4	5	4	2	1	2	4	1	3	1	3	5	4	5	2	4	4
36	Hasbi miftah farid	8	L	5	5	5	1	4	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3
37	Eka novia	8	P	2	5	1	1	4	2	5	3	2	3	5	5	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
38	Anni arifah	8	P	2	1	4	1	4	5	5	5	4	1	3	1	4	5	3	2	3	3	5	3	3	3
39	Moh. Syahrul romadhon	8	L	5	2	5	5	4	4	3	4	2	1	4	4	3	1	3	2	1	5	2	3	2	3
40	Ahmad taufik	8	L	1	2	5	5	5	2	4	2	3	5	3	5	5	1	2	3	1	5	1	2	3	3
41	Astri putri dewanti	8	P	1	2	1	1	1	3	4	4	4	2	4	4	5	4	2	1	5	1	4	3	2	4
42	Dhafit edhi wibowo	8	L	4	4	5	3	5	2	5	2	5	4	1	1	1	5	5	2	3	5	3	3	2	3
43	Hafidoh	8	P	3	5	5	4	4	5	2	3	2	1	2	3	3	4	5	1	2	2	2	2	2	3
44	Fakhrurrozi	8	L	4	5	3	4	5	1	5	3	2	1	3	4	3	3	1	5	2	2	1	2	3	3
45	Murti sari dewi	8	P	5	4	1	1	1	5	2	1	2	3	1	4	3	4	1	3	1	4	4	3	2	2

46	Moh. Rahman	8	L	3	5	1	2	2	4	1	4	2	4	1	3	3	4	5	4	5	4	2	2	2	3
47	Erintika nur azizah	8	P	1	3	2	4	3	5	2	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3
48	M. Nafi'udin	8	L	4	1	4	1	5	2	1	2	3	5	5	1	2	4	2	3	2	1	5	3	2	3
49	Susanto	8	L	1	2	5	4	2	1	4	5	3	5	4	5	1	5	3	5	1	3	4	2	3	2
50	Diki chisdyanto	8	L	2	3	5	1	5	5	1	3	5	5	5	5	1	3	4	3	5	5	2	3	2	2
51	Yunus afandi	8	L	4	3	1	3	5	3	1	1	2	1	4	1	2	1	2	1	5	2	5	2	3	2
52	Moch. Ferry setyono	8	L	1	5	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	2	4	1	5	3	2	4	2
53	Anisa ulfah	6	P	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	4	1	5	5	4	1	2	2	2	1	2	2
54	Ari yulianto	6	L	3	4	1	5	2	4	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	5	3	4	2	2	3
55	Sugeng priyono	6	L	1	5	3	1	1	3	5	1	5	3	1	4	4	5	5	1	5	4	2	2	3	4
56	Diah putri dwi l	6	P	1	3	3	4	1	1	3	5	2	1	1	1	4	2	3	2	4	5	1	3	2	5
57	Rizkyana sofiya hanu	6	L	1	4	5	1	4	3	4	1	1	5	5	1	2	5	5	2	5	5	1	3	2	3
58	Fairuz bita s	6	L	3	1	1	1	5	2	5	3	3	3	3	4	5	5	1	2	5	1	1	4	2	3
59	Moh kamilul hikam	6	L	4	2	2	4	3	3	5	2	3	1	2	5	5	4	5	2	1	3	4	2	2	2
60	Idamatul khoirot	6	P	4	1	2	4	4	4	1	1	3	2	4	3	5	3	2	2	3	5	2	2	3	3
61	Helmy yahya	6	L	2	1	3	5	3	1	5	1	5	5	4	4	1	1	3	5	2	4	2	3	2	3
62	Arroh ulifah	6	P	3	3	2	2	1	5	5	4	4	3	2	2	1	5	4	5	5	2	5	2	2	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
63	Dhica brelyanti p a	6	P	4	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	2	1	4	2	5	4	2	3	3	3
64	Masrurotin	6	P	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	4	5	4	5	3	2	2	1	3	2	2	2
65	Dimas bagus andika p	6	L	2	5	1	3	4	5	3	3	2	3	1	4	3	1	4	3	3	4	2	3	3	2
66	Putri rani fhilianti	6	P	2	2	2	3	3	1	2	1	2	5	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3
67	Rohma wati	6	P	4	3	3	2	2	3	5	5	3	5	4	1	3	3	1	1	3	2	1	2	3	2
68	Roisatun nisa`	6	P	3	5	2	3	4	2	4	4	5	2	4	5	3	3	5	4	2	3	4	2	2	3
69	Deni pratama ilmy	6	L	4	1	2	4	1	5	1	1	4	2	3	5	2	5	1	1	5	1	5	2	2	4
70	Rinda fitri amalia	6	P	4	4	1	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	4	2	5	2	3	3	3	3	3

71	Alfianita savitri sh	6	P	4	3	3	2	2	3	4	2	3	5	3	5	2	5	2	2	3	2	2	4	2	3
72	Bayu sapto aji	6	L	3	5	2	5	1	1	5	1	1	1	3	5	1	5	5	1	1	3	1	3	3	3
73	Fatima azzahro	6	P	1	4	4	1	2	1	2	2	2	5	1	5	3	2	2	1	4	1	2	3	4	3
74	Fildan sedharma i	6	L	5	1	1	4	1	4	1	5	3	1	2	5	2	3	1	5	4	1	4	2	2	4
75	Robby candra ariwinata	6	L	3	5	3	4	1	5	1	1	4	5	2	3	5	1	1	1	1	4	5	2	3	3
76	Muhammad azmi alamsyah	6	L	5	4	5	1	2	2	4	5	4	3	3	5	1	1	1	1	3	2	1	1	4	4
77	Bachtia lubis	6	L	1	2	5	4	2	5	1	5	4	1	4	3	2	1	2	5	1	5	2	3	4	4
78	Andri wahyudi	6	L	5	5	4	5	5	3	1	2	2	2	5	4	3	4	1	5	5	3	5	3	2	4
79	Nofan pradana putra	6	L	4	4	3	1	5	2	4	4	3	2	4	2	4	1	1	2	5	2	3	4	3	4
80	Ubay nizar al-banna	6	L	1	5	2	5	1	5	4	3	4	2	4	2	4	5	2	3	4	5	4	3	2	4
81	Ainul fikri	6	L	2	2	2	2	5	5	1	4	3	5	5	5	1	4	2	5	4	2	4	2	2	3
82	Gustya dwi putri	6	L	5	4	2	4	3	5	5	1	4	1	4	1	5	1	5	4	4	5	3	2	3	3
83	Johan pratama	6	L	5	5	1	5	5	5	2	2	3	1	3	1	5	5	4	4	2	3	5	1	3	2
84	Syaiful rizal f.	6	L	1	1	3	5	4	2	4	3	5	4	2	3	1	5	2	1	3	5	4	2	2	2
85	Muhammad khoirur roz	6	L	3	1	1	4	3	4	4	5	1	1	1	1	4	2	2	3	5	1	1	3	3	3
86	Muhtadin	6	L	1	5	4	4	2	1	1	3	1	3	2	1	3	4	2	3	4	5	2	3	2	4
87	Ani nur handayani	6	P	5	4	1	4	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	5	1	4	4	2	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
88	Mohammad khizamuddin	6	L	4	1	2	5	4	5	3	5	3	2	2	5	5	3	3	2	5	4	4	3	2	3
89	Fitri khamidatul laily	6	P	3	1	3	1	1	4	1	5	3	2	5	5	2	2	5	2	5	1	5	2	2	3
90	Muhammad hafidl anso	6	L	4	2	2	1	1	2	1	5	2	3	4	1	5	2	5	4	5	4	5	2	3	3
91	Verly bella m	6	P	5	3	5	2	2	3	5	1	1	3	3	3	5	2	5	2	3	3	4	3	2	4
92	Faiq moch s	6	L	2	2	4	3	4	4	1	1	3	4	4	2	1	5	2	4	4	5	1	3	3	3
93	Anugrah mpi	6	P	5	2	4	4	2	3	4	1	3	2	2	4	4	2	4	3	4	3	2	2	2	3
94	Bahrudin yusuf	6	L	2	3	5	4	3	4	5	2	2	1	3	5	5	1	1	5	4	5	3	3	3	3
95	Ihwan miftahul c	6	L	5	3	5	4	5	2	2	4	3	5	2	3	4	1	3	4	2	1	5	3	2	2

96	Andy purnawirawan	6	L	2	5	5	5	1	4	5	4	3	1	3	3	5	3	2	4	3	2	2	3	3	3
97	Ricky falevi	6	L	5	3	4	3	2	5	4	5	1	1	2	1	5	4	1	3	5	5	5	3	3	3
98	Mohammad hisyam	6	L	3	1	4	4	5	3	5	3	2	4	5	1	2	2	3	1	2	3	3	2	4	4
99	Afik mahargia sentosa	6	L	1	2	2	2	2	5	1	5	2	4	2	5	3	3	3	4	1	3	4	2	2	4
100	Muhammad ashari	6	L	3	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	3	4	2	5	2	3	5	5	2	3	4
101	Ananda hermawan	6	L	5	4	3	2	1	3	5	2	3	1	4	4	1	3	2	4	1	5	4	3	3	4
102	Nuraini farisatul komariyah	6	P	4	1	2	1	4	4	1	1	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	1	3	3	4
103	Mithatia septiana	6	P	2	3	4	1	1	3	3	3	1	3	5	5	1	5	1	4	4	1	4	3	2	4
104	Fathor rozi	6	L	4	3	5	5	4	4	1	4	5	1	3	2	4	2	2	3	5	2	1	2	3	3
105	Royhatul hasanah	6	P	4	3	4	1	1	5	2	4	5	2	2	1	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3
106	Khairun rahmatullah	6	L	5	1	1	1	4	4	3	2	2	4	2	5	1	4	4	1	3	2	1	4	2	3
107	Andriyan ahmadi	6	L	1	3	5	5	5	1	5	4	2	4	3	1	1	5	5	4	1	4	1	3	3	4
108	Ra primesthetisca a	6	P	2	1	3	2	4	1	2	2	3	2	2	2	5	5	1	3	3	2	4	2	3	4
109	Muhammad hasib wildan	6	L	1	3	3	4	3	5	4	3	2	4	1	4	3	1	2	1	2	3	5	2	3	3
110	Halimatus zahroh	4	P	3	1	3	5	2	3	5	1	1	2	1	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4
111	Dimas aji wicaksono	4	L	5	4	4	3	2	1	3	3	3	2	3	2	4	1	2	5	4	3	1	4	3	3
112	Imam fauzi	4	L	4	2	2	2	2	2	5	5	4	5	4	1	1	2	5	1	5	1	1	4	3	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
113	Ilham suhartono	4	L	1	4	3	1	1	4	5	1	2	5	2	2	5	2	2	5	1	4	5	4	4	3
114	Faiz fakhri sakti	4	L	1	4	2	1	5	3	4	4	2	4	4	2	1	3	2	2	2	2	5	4	4	4
115	Ulfatus syarifah	4	P	5	3	2	4	2	4	5	3	1	2	1	4	4	5	2	1	2	3	1	2	4	3
116	Novi putri utami	4	P	2	2	3	1	3	4	5	3	5	2	1	4	4	3	4	2	5	3	1	2	3	3
117	Muhamad ardi santoso	4	L	3	2	1	1	5	1	4	3	2	5	3	4	1	1	2	2	4	3	4	2	3	3
118	Agus sutrisno	4	L	1	2	1	2	5	1	5	2	2	3	2	1	5	1	2	4	3	5	4	3	3	3
119	Muhimatul afiyah	4	P	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	5	4	1	2	2	3	2	3	4	2	3

120	Tya wulansari	4	P	5	4	1	4	3	3	5	2	4	3	5	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2
121	Khoirul musfik	4	L	5	5	4	4	4	1	2	2	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	1	2	2	3
122	Nasikhuddin	4	L	2	5	1	3	4	1	2	5	1	4	5	1	1	3	3	5	4	2	5	2	2	4
123	Fitriana ningsih	4	P	2	5	4	5	1	2	1	1	3	1	2	3	5	4	2	5	1	4	2	2	2	3
124	M. Taufiqurrahman	4	L	1	3	3	2	4	5	2	2	5	4	2	5	5	4	5	1	4	1	4	2	3	3
125	Herwina lusitania	4	L	1	2	3	1	2	3	4	5	2	1	3	1	3	4	3	2	4	4	2	1	4	3
126	M.nasihin	4	L	2	2	3	1	2	1	4	5	4	5	2	5	2	1	2	4	4	3	2	2	3	4
127	Syamsul arifin	4	L	3	1	3	2	3	2	2	2	1	1	4	3	5	5	3	4	3	1	1	2	2	3
128	Eka mada arifiyanti	4	P	4	2	4	4	2	2	4	4	2	5	4	2	1	2	4	4	3	2	4	3	2	3
129	Yuyun widyawati	4	L	3	3	3	5	5	4	2	4	3	3	3	4	1	1	1	2	5	1	2	3	3	3
130	Sunar setiyono	4	L	4	1	3	5	5	2	5	2	1	4	2	2	5	2	2	5	5	4	3	3	3	4
131	Halimatus sa'diyah	4	P	2	5	1	1	3	3	3	3	3	2	5	1	1	4	1	5	2	5	1	2	4	4
132	Nuvian dini	4	P	1	2	3	1	4	3	4	2	3	2	1	3	2	5	4	1	3	3	2	3	4	3
133	Fitriyatul maghfiroh	4	P	3	2	3	5	5	4	2	4	1	4	4	4	2	4	5	4	5	3	3	2	3	4
134	Yusuf kurniawan	4	L	2	3	1	1	5	4	4	3	4	4	2	4	3	2	2	3	3	1	5	3	2	3
135	Habibabur rohman	4	P	3	4	2	5	3	2	1	3	1	1	4	1	3	5	4	2	1	1	2	3	2	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Kinerja																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
136	Risma yustikawati	4	L	1	3	5	1	4	1	1	3	1	4	5	5	4	4	3	5	2	4	1	3	3	3
137	Wulan puspitawati	4	P	3	1	1	4	5	4	3	4	1	5	1	1	5	3	1	5	5	1	4	2	3	3
138	Muhammad afif r	4	P	3	4	4	5	3	4	3	2	4	1	1	2	5	4	4	2	3	1	2	3	3	3
139	Dita arisona	4	P	3	3	3	3	5	2	3	4	2	5	2	1	4	4	1	5	2	1	1	2	3	1
140	Yuniar rizky n	4	P	1	5	2	2	3	2	4	2	4	4	1	3	1	3	3	3	5	3	5	2	4	2
141	Roudatul jannah	4	P	4	5	1	3	2	1	1	4	3	2	5	4	4	1	5	4	5	2	4	3	3	3
142	Nur fadilah	4	P	1	1	2	4	3	1	2	2	5	2	1	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3

143	Boby cristian f	4	L	5	1	1	3	4	2	4	5	4	5	3	3	4	5	3	1	5	5	1	2	3	3
144	Husnul hotimah	4	P	4	3	2	4	5	3	2	1	1	3	3	2	3	1	1	5	3	4	3	3	4	2
145	Lalu kukuh syahrial	4	L	4	5	4	1	3	3	3	4	2	1	2	3	5	3	1	3	3	2	4	4	4	2
146	Muhammad andik s	4	L	2	1	1	2	2	4	3	1	5	1	1	5	5	2	3	4	1	2	2	2	3	2
147	Heni wulandari	4	P	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	1	2	3	4	3	3	1	1	1	3	4	3
148	Aulia fahru nisa	4	P	5	1	3	4	2	5	5	2	3	1	2	1	1	5	2	5	5	5	3	2	4	3
149	Hozik wahyuningsih	4	P	5	3	4	1	3	5	4	4	4	1	3	1	1	4	4	1	5	1	1	3	3	1
150	Fitri afika n	4	P	3	1	4	1	1	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	4	1	1	4	3	2	3
151	Cindy mahzumah	4	P	1	1	1	3	5	5	5	1	5	5	2	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2
152	Yuli eka nur fauziah	4	P	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2
153	Rani destriana	4	P	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3
154	Indah sari	4	P	5	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2
155	Ika annisa masruroh	4	P	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2
156	Achmad nur sholikin	4	L	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2
157	Putri dewi rohmawati	4	P	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2

Rekap data tingkat harapan Universitas WR Supratman

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
1	Dhona kristianti	8	P	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
2	Mochammad bagus s	8	L	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
3	Eric mey dwi andika	8	L	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	Salma fitria salsabila	8	P	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
5	Handriyanto yoga pratama	8	L	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
6	Bustomi hidayat	8	L	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4

7	Atik mardiana	8	P	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
8	Dimas ardyansyah	8	L	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
9	Justin sofiatun umroh	8	P	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
10	Achmad hamam fanani	8	L	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
11	Khoirul muttaqin	8	L	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	Rofiatul hasanah	8	P	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
13	Vira dewi santika	8	P	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
14	Iqbal awwaluddin	8	L	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
15	Ardhytya pratama	8	L	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
16	Dean zaki ramadhani	8	L	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
17	Darwis al kanit	8	L	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
18	Nuriyanti arifiyah	8	P	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
19	Annisa dewi maharani	8	P	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
20	Muhammad dzakii hasan	8	L	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	Moh. Samsul huda	8	L	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
22	Yatik nurhidayati	6	P	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
23	Erik rio setiawan	6	L	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
24	Teguh gayuh utomo	6	L	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
25	Devita riski ana putri	6	P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
26	Zahirotul latifah	6	P	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
27	Ririn rahayu	6	P	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
28	Ade novaliana sari	6	P	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
29	Fatimatus zahroh	6	P	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
30	Ridho mukasafa	6	L	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
31	Diga putra darmawan	6	L	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4

32	Zulghoffar alkafin	6	L	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
33	Galuh krismoni	6	L	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
34	Zeny yustiyowati anggraini	6	P	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
35	Lilis kurnia ikamawati	6	P	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
36	Beatrice hanindya ayu paskaulin	6	P	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
37	Binti kumala fauziah	6	P	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
38	Muhammad ibadus sukron	6	L	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
39	Mohammad faris iqbal	6	L	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
40	Rohmat khaironi	4	L	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
41	Fenardi obaja t	4	L	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
42	Munawir	4	L	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
43	Sofyan mulya pribadi	4	L	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
44	Zainul fata	4	L	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
45	Adimas panji a	4	L	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
46	Aidatul fitriyah	4	L	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
47	Felycia dwi wahyu	4	L	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
48	Devi putri	4	P	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
49	A. Rezta eko saputro	4	L	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
50	Rita ayu prasetyani	4	P	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
51	Moh. Faishal h	2	L	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
52	Achmad yusril k	2	L	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
53	Nurul hidayati	2	P	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
54	Muhammad farid akmal	2	L	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
55	Muhammad arinsyah	2	L	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4

56	Gilang ananda a	2	L	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
57	Taufik puji astanto	2	L	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5

Rekapan Tingkat Kinerja Universitas WR Supratman

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																							
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4		
1	Dhona kristianti	8	P	1	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	1	2	3		
2	Mochammad bagus s	8	L	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2			
3	Eric mey dwi andika	8	L	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2			
4	Salma fitria salsabila	8	P	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2			
5	Handriyanto yoga pratama	8	L	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	3			
6	Bustomi hidayat	8	L	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3			
7	Atik mardiana	8	P	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
8	Dimas ardyansyah	8	L	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2			
9	Justin sofiatun umroh	8	P	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3			
10	Achmad hamam fanani	8	L	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3			
11	Khoirul muttaqin	8	L	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	3	4			

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
12	Rofiatul hasanah	8	P	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2
13	Vira dewi santika	8	P	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2
14	Iqbal awwaluddin	8	L	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2
15	Ardhytya pratama	8	L	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3
16	Dean zaki ramadhani	8	L	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3

17	Darwis al kanit	8	L	2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	4	2	2	2	4	2
18	Nuriyanti arifiyah	8	P	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3
19	Annisa dewi maharani	8	P	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	4	2
20	Muhammad dzakii hasan	8	L	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	1
21	Moh. Samsul huda	8	L	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2
22	Yatik nurhidayati	6	P	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	4	2	3	1	4
23	Erik rio setiawan	6	L	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3
24	Teguh gayuh utomo	6	L	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4
25	Devita riski ana putri	6	P	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3
26	Zahirotul latifah	6	P	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
27	Ririn rahayu	6	P	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	3
28	Ade novaliana sari	6	P	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
29	Fatimatus zahroh	6	P	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2
30	Ridho mukasafa	6	L	3	2	2	1	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
31	Diga putra darmawan	6	L	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
32	Zulghoffar alkafin	6	L	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	4
33	Galuh krismoni	6	L	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3

Lanjutan

No	Nama	Semester	Jenis Kelamin	Tingkat Harapan																					
				T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	R5	rs1	rs2	rs3	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
34	Zeny yustyawati anggraini	6	P	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4
35	Lilis kurnia ikamawati	6	P	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
36	Beatrice hanindya ayu paskaulin	6	P	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3
37	Binti kumala fauziah	6	P	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2

38	Muhammad ibadus sukron	6	L	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2
39	Mohammad faris iqbal	6	L	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1
40	Rohmat khaironi	4	L	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2
41	Fenardi obaja t	4	L	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2
42	Munawir	4	L	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
43	Sofyan mulya pribadi	4	L	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
44	Zainul fata	4	L	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2
45	Adimas panji a	4	L	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
46	Aidatul fitriyah	4	L	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3
47	Felycia dwi wahyu	4	L	2	4	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
48	Devi putri	4	P	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
49	A. Reztu eko saputro	4	L	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3
50	Rita ayu prasetyani	4	P	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
51	Moh. Faishal h	2	L	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3
52	Achmad yusril k	2	L	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4
53	Nurul hidayati	2	P	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3
54	Muhammad farid akmal	2	L	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3
55	Muhammad arinsyah	2	L	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3
56	Gilang ananda a	2	L	2	2	2	3	1	2	3	1	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
57	Taufik puji astanto	2	L	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3

LAMPIRAN B

← → ↻ 🏠 Secure | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJi4f9tFVAQkErFYAOAMbaRsBj1GTEJ1TPxUuDp1_VFdGWxw/viewform

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi Swasta Wilayah VII Surabaya

* Wajib

Nama Responden : *

Jawaban Anda

Asal Perguruan Tinggi : *

Jawaban Anda

Jurusan : *

☐ Teknik Industri

1. Media Perkuliahan diruang kelas (Kursi, AC, LCD, WIFI)

Kinerja yang dirasakan

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Cukup Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

Apakah anda mengharapkan layanan tersebut?

- ☐ Tidak Mengharapkan
- ☐ Kurang Mengharapkan
- ☐ Cukup Mengharapkan
- ☐ Mengharapkan
- ☐ Sangat Mengharapkan

2. Kelengkapan Fasilitas laboratorium

Lampiran C

Validitas Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	383	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	383	100.0

Validitas Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	383	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	383	100.0

Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	62.6240	29.769	.176	.608
T2	62.7232	31.180	-.012	.630
T3	62.5901	30.316	.143	.611
T4	62.4308	30.214	.135	.612
T5	62.5274	27.690	.408	.678
T6	62.8433	29.541	.238	.601
R1	62.7467	29.996	.157	.610
R2	62.5117	30.156	.085	.620
R3	62.1932	29.638	.184	.607
R4	62.6214	28.278	.287	.693
R5	62.6762	28.727	.270	.696
rs1	62.5274	27.611	.415	.677
rs2	62.5222	28.543	.265	.696
rs3	62.6867	28.373	.292	.693
A1	62.6736	29.288	.174	.609
A2	62.8303	28.628	.283	.694
A3	62.7102	28.374	.290	.693
A4	62.7441	30.437	.079	.619
E1	62.7598	29.277	.230	.601
E2	62.7493	29.927	.139	.612
E3	62.7650	31.165	.008	.625
E4	62.8120	29.499	.193	.606

Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	58.4465	22.342	.073	.607
T2	58.6971	19.772	.528	.655
T3	58.6501	22.448	.017	.616
T4	58.7050	22.046	.062	.613
T5	58.6945	19.726	.534	.654
T6	58.8277	21.923	.107	.606
R1	58.6893	21.576	.216	.693
R2	58.6945	19.726	.534	.654
R3	58.7363	21.776	.124	.604
R4	58.8407	21.569	.140	.602
R5	58.8355	20.473	.317	.678
rs1	58.9112	21.547	.140	.602
rs2	58.9086	21.036	.245	.689
rs3	58.4909	20.743	.259	.686
A1	58.6031	22.502	-.007	.622
A2	58.8695	22.590	-.022	.624
A3	58.5457	21.128	.186	.697
A4	58.6867	19.692	.536	.654
E1	58.5587	21.902	.079	.611
E2	58.8642	21.772	.104	.607
E3	58.8303	21.670	.135	.603
E4	58.4961	20.764	.258	.686